

# La mediació en l'àmbit escolar

**Sílvia Carrasco Pons** (UAB). Direcció  
**Rita Villà Taberner** (UAB)  
**Maribel Ponferrada Arteaga** (UAB)  
**Elisenda Casañas Adam** (UAB)

## Resum

Aquest capítol presenta els resultats de l'estudi sobre l'estat actual de la mediació en l'àmbit escolar a Catalunya. Els resultats s'han obtingut a partir d'un doble abordatge quantitatiu i qualitatiu que ens permet obtenir dades de la seva implantació i de les seves característiques i alhora conèixer les motivacions, percepcions i valoracions concretes dels diferents actors dels centres escolars i de l'administració educativa que estan liderant la introducció de la mediació en aquest àmbit. Per mitjà d'una recopilació de casos es presenta una anàlisi sistematitzada de la situació global de conflictivitat en l'àmbit escolar i dels mecanismes que actualment s'estan utilitzant per abordar-la. L'objectiu últim del capítol és oferir noves perspectives que permetin una ampliació de l'ús de la mediació amb totes les garanties jurídiques, de manera que també s'ha analitzat l'estat actual de la regulació jurídica de la mediació escolar com a punt de partida per contribuir a reforçar-la.

## Paraules clau

Mediació escolar, conflicte escolar, educació obligatòria, Catalunya, cultura del diàleg

## Índex

1	La mediació en l'àmbit escolar	5.2.4	La gestió de la conflictivitat als centres escolars
1.1	Una reflexió preliminar	6	Anàlisi qualitativa
1.2	Orígens de la mediació escolar	6.1	Anàlisi qualitativa: diagrames de processos
1.3	Ampliant la definició de la mediació escolar	6.2	Anàlisi qualitativa: descripció de casos
1.4	Conflictes a l'escola i mediació escolar	6.2.1	Quadre de casos. Conflictes a l'àmbit escolar que eviten l'escalada
2	L'estudi de la mediació en l'àmbit escolar	6.2.2	Quadre de casos. Conflictes a l'àmbit escolar que entren en l'espiral d'escalada
2.1	Recerca avaluativa	6.2.3	Alguns exemples de casos tractats per la USCE i per Fiscalia
2.2	Manuals de mediació escolar i Observatoris de la mediació	6.2.3.1	Exemples de casos resolts per la USCE
2.3	Experiències de mediació escolar	6.2.3.2	Exemples de casos que arriben a la via judicial
3	La mediació escolar a Catalunya	6.2.3.3	Comentaris jurídics
3.1	Organització i formació en mediació escolar	7	Prospectiva
3.2	La mediació escolar més enllà dels centres escolars	7.1	Prospectiva: possible evolució dels conflictes
3.3	La consolidació de la mediació escolar: aspectes jurídics	7.2	Prospectiva: adequació de la mediació
3.4	La necessitat d'investigar l'estat de la mediació escolar a Catalunya	7.2.1	Prospectiva general
4	Característiques de l'estudi	7.2.2	Casos particulars
4.1	Abordatge qualitatiu	7.2.3	Organigrama: instàncies de dependència institucional dels centres escolars
4.2	Abordatge quantitatiu	8	Conclusions: La mediació en l'àmbit escolar a Catalunya
5	Indicadors	9	Recomanacions
5.1	Indicadors generals		Recomanació de caràcter general
5.1.1	La mediació als centres escolars		Recomanacions de caràcter educatiu
5.1.2	Usos de la mediació		Recomanacions Jurídiques
5.1.3	Mediadors i mediats	10	Bibliografia
5.2	Indicadors específics		Notes
5.2.1	El procés de mediació		
5.2.2	La formació en mediació		
5.2.3	La difusió de la mediació		

# 1 La mediació en l'àmbit escolar

## 1.1 Una reflexió preliminar

L'emergència de la mediació en l'àmbit escolar és indissociable d'una preocupació creixent arran de canvis profunds que es constaten o es perceben a l'escola. Als canvis socials i culturals generals que afecten els mecanismes i continguts de la socialització familiar, i les tensions entre els models de relació i els models d'autoritat, s'afegeixen els canvis específics que fan més complexos els centres escolars, derivats de l'allargament de l'escolarització obligatòria i la composició sociocultural de l'alumnat. La mediació escolar es desenvolupa amb la percepció de conflicte i aspira a introduir transformacions culturals en la seva resolució. Com veurem més endavant, el Departament d'Educació i alguns instituts van començar fa temps a respondre a aquestes preocupacions amb diverses experiències i programes pioners que han anat assolint el paper prioritari que té en l'actualitat la mediació en la innovació educativa.

La mediació en l'àmbit escolar s'ha de considerar de forma general com una estratègia de *resolució dialogada i col·laborativa de conflictes* que, a diferència de la seva aplicació en altres àmbits, té també un caràcter d'*intervenció educativa intencional*. Això vol dir que, si bé tot procés de mediació en qualsevol àmbit comporta l'aprenentatge de nous plantejaments de resolució de conflictes, la mediació en l'àmbit escolar és doblement educativa. La definició que en fan Munné i McCragh (2006) seria aplicable, així, a tot tipus de mediació:

Un procés de diàleg que es realitza entre les parts implicades, amb la presència d'una tercera persona imparcial que no ha d'influir en la resolució del conflicte, però que facilita l'entesa entre les parts. El poder recau en el diàleg. Això no obstant, i atesa

la situació, aquest diàleg no podria tenir lloc sense cap facilitador de la comunicació. (...) *El procés de mediació es caracteritza per ser un procés educatiu, voluntari, confidencial, col·laboratiu i amb poder de decisió per a les parts* (Munné i McCragh: 17; cursiva nostra)

Els materials del Departament d'Educació (2003) elaborats per introduir la mediació als centres escolars de secundària destacaven els principis generals que conté la definició de Munné i McCragh (2006), concretats i sintetitzats en aquests eixos: voluntarietat de participació, imparcialitat de la persona mediatra, confidencialitat de tot el procés, caràcter personal del procés. Hi ha un grau de consens important al voltant del procés de fons que té lloc amb la mediació i el tipus de procediment a seguir, així com al voltant de les condicions que ha de garantir.

Les especificitats de les consideracions al voltant de la mediació en l'àmbit escolar han estat ben assenyalades per la literatura i, per bé que hi ha grans avenços en consensos, hi ha alguns debats que continuen oberts i que s'han de tenir presents a mesura que es va consolidant la seva penetració. En els apartats següents s'exposaran les qüestions més rellevants d'aquests debats, però és important avançar breument quin n'és el nucli, dins d'aquesta reflexió preliminar. D'una banda, es produeix una forta identificació entre l'àmbit institucional on pot sorgir o es pot fer palès el conflicte –l'escolar– i l'activitat que s'hi desenvolupa –l'educativa. De l'altra, predomina l'èmfasi en la mediació escolar com una estratègia principalment aplicada als conflictes entre iguals i, per tant, com un conjunt d'elements que han de ser apresos per part de l'alumnat als centres escolars. Una altra qüestió que també es planteja en la recerca sobre mediació i conflicte en l'àmbit escolar i que està relacionada amb aquesta concepció, té a veure amb les ambigüitats que envolten sovint bona part dels conflictes sorgits als límits de l'escola com a institució i també amb els conflictes que tenen per ob-

jecte pròpiament alguns elements o processos de les activitats educatives o del sistema educatiu i escolar en el context social. Molts d'aquests conflictes han quedat tradicionalment al marge de les actuacions mediadores de l'àmbit escolar, amb tendències i orientacions diverses a diferents països. A Catalunya, aquests aspectes s'han reformulat a partir del nou marc jurídic proporcionat per la Llei d'educació catalana, que inclou una ampliació dels àmbits de competència dels centres escolars en aquests espais limítrofes (Casañas, 2010). Cal pensar, doncs, que l'aplicació de la mediació s'hi podrà estendre properament i, de fet, ja es porten a terme experiències i iniciatives en aquest sentit, que s'exposaran en els apartats corresponents d'aquest capítol.

En aquest apartat revisarem les diferents especificitats de la mediació escolar i les circumstàncies del seu desenvolupament com a possibles factors explicatius d'aquests debats, amb el propòsit d'identificar els elements clau que cal investigar per tal de contribuir a aclarir-ne el camp i millorar-la i consolidar-la a Catalunya.

## 1.2 Orígens de la mediació escolar

La mediació escolar s'inicia als EUA a la dècada dels 60 arran dels moviments per la pau i els grups religiosos, d'una banda, i els corrents d'aprenentatge cooperatiu provinents de la psicologia educativa, per l'altra. L'augment de violència a les aules porta a treballar directament amb l'alumnat en la prevenció de conflictes. Un dels primers programes que ha tingut més recorregut, parteix d'una noció de mediació escolar com una orientació socialitzadora davant el conflicte i també preventiva davant la violència, en la línia del programa *Teaching students to be peacemakers (TSP)*, desenvolupat per David W. Johnson i Roger T. Johnson en aquest període. Aquesta perspectiva es basa en la consideració del conflicte com un element positiu per l'aprenentatge si es treballa pedagògicament, amb efectes positius tant per la convivència com pels aprenentatges curriculars i personals, un aprenentatge que va més enllà dels casos de tercers als quals s'aplica (Johnson, 1998; Stevahn, 2004).

Entre els anys 70 i 80 es dissenyen i s'inicien programes formals en altres països anglosaxons, especialment al Canadà, al Regne Unit o a Nova Zelanda, que tenen la mediació com a eix fonamental de la resolució de conflictes. També als EUA neix l'any 1984 la National Association for Mediation in Education (NAME), que onze anys més tard, al desembre de 1995, s'incorpora

al National Institute for Dispute Resolution (NIDR) i es converteix en la Conflict Resolution Education Network (CREnet) (Boqué, 2002).

Ara bé, sota el rètol de mediació escolar a vegades es troben recursos tant diversos com els dedicats a la prevenció de l'ús de drogues o de la violència de gènere o, inicialment, a la prevenció del *bullying*, al costat de programes amb voluntat més holística, que pretenen establir un bon *clima de centre*, entès com "la calidad general del centro que emerge de las relaciones interpersonales percibidas y experimentadas por los miembros de la comunidad educativa" (Blaya et. alt., 2006: 295).

A Espanya comença a parlar-se de mediació escolar a principis dels noranta. El Centre d'Investigació per la Pau *Gernika Gogoratuz* és un dels pioners, en iniciar un primer programa l'any 1993 (Pérez Crespo, 2003) que parteix dels principis dels moviments per la pau americans. A Catalunya, però, tot i que el camp ara s'ha ampliat amb altres orientacions, l'interès originari de l'administració educativa per la mediació va partir de la psicologia del comportament<sup>1</sup>, és a dir, d'aquella centrada en adolescents i joves considerats conflictius i no tant en la identificació de conflictes d'interessos entre grups o conflictes relacionals entre individus. Un breu repàs de la dedicació de les revistes d'orientació pedagògica més consultades pel professorat, com ara *Cuadernos de Pedagogía* o *Aula de Innovación Educativa*, als temes relacionats amb la convivència i els conflictes a l'escola permet veure com en molts pocs anys s'ha produït una ràpida evolució en les conceptualitzacions de la mediació escolar, encara que aquesta diversitat d'orígens i orientacions sigui subjacent en alguns dels interrogants que es plantegen en la pràctica.

## 1.3 Ampliant la definició de la mediació escolar

El sistema educatiu (des de la LOGSE fins la LOE) estableix la distinció entre la missió d'*educar en actituds, valors i normes* i en *continguts i procediments* per part del professorat. És a dir, idealment, el professorat pot ser considerat alhora expert (en continguts i procediments) i referent (en actituds, valors i normes), i en aquest sentit l'educació per la resolució de conflictes a través de la mediació encarnaria un avenç democràtic que inclouria ambdós vessants i s'esperaria que el professorat el pogués liderar com a part de la seva missió. Però la filosofia des de la qual s'impulsa la mediació escolar és més ambiciosa i, per tant, la introducció de la mediació en

l'àmbit escolar no és només ni principalment una qüestió d'aprenentatge per l'alumnat, en la mesura que té implicacions en la transformació de tota la cultura escolar tradicional i les seves respostes davant dels conflictes.

La mediació pretén dotar de protagonisme les parts implicades en un conflicte, transmetre'ls la responsabilitat d'acostar posicions en un principi oposades, d'entendre el contrari i de cercar conjuntament una solució que sigui satisfactòria per a totes les parts. El que es pretén és, principalment, fugir de les solucions imposades que reforcen la imatge de guanyador-perdedor i atorguen a un tercer la capacitat de decidir sobre els actes d'altres persones, i recuperar la responsabilització de les pròpies accions. És un procés altament educatiu, en tant que pretén dotar de noves eines els implicats, però els seus objectius no es limiten a aquest aspecte, sinó que entenen que les solucions acordades han de ser respectades i tenir plenes garanties jurídiques<sup>2</sup>. També és un procés social i cultural. L'orientació pedagògica específica de la mediació escolar correspon sobretot a les fases prèvies, a la formació en valors i l'educació en una cultura no violenta, en la línia del que diversos teòrics de la mediació afirmen sobre la necessitat de treballar aquesta metodologia als centres escolars (Bonafé-Schmitt, 2000; Boqué, 2002). No s'ha de perdre de vista, doncs, que la funció educativa dels processos de mediació i de la cultura de la mediació *també* s'ha de desenvolupar als centres escolars entre els adults. És a dir, s'ha d'orientar a tota la comunitat educativa dins de la qual pot emergir el conflicte, tot i que els seus membres ocupin posicions diferents i desiguals en la mateixa institució i els seus drets i deures es regulin per mitjà de normatives també diferents.

Conseqüentment, com a eina de resolució de conflictes en l'àmbit escolar, amb efectes organitzatius i econòmics, la mediació escolar no pot estar limitada ni explícita ni implícitament als membres de la comunitat educativa associats per defecte amb l'origen dels conflictes, com ho és l'alumnat. És important tenir en compte el que mostren alguns estudis (Carrasco, Ponferrada, Villà et. alt, 2006) sobre les percepcions de l'alumnat, en el sentit que els conflictes entre iguals no són els que més els preocupen<sup>3</sup>. Sí que constitueixen motiu de preocupació per a l'alumnat els aspectes que tenen a veure amb la percepció d'imposicions arbitràries en les normes de funcionament i sancions, o amb la manca d'instàncies i canals efectius per vehicular inquietuds i malestars individuals i col·lectius. Des de la perspectiva de l'alumnat, els conflictes entre iguals tampoc no són, en última instància, els que més incidència tenen en la consecució d'un bon *clima de centre*, que és un dels indicadors més

consistents a l'hora de mesurar el benestar psicosocial de tots els actors de la institució escolar (del Rey, 2003; Díaz Aguado, 2008; Rodríguez, 2007; Araos i Correa, 2004). Un bon clima de centre també sembla ser una condició per al desenvolupament de pràctiques de mediació i de resolució dialogada de conflictes, atès que es basa en la *confiança* entre els actors i les relacions de *respecte* entre ells. En realitat, doncs, sembla que les condicions per a promoure la mediació i els efectes de la seva introducció es retroalimenten positivament als centres escolars.

Un dels objectius implícits de la mediació escolar és *evitar que s'externalitzin els conflictes*, aspecte que s'acostuma a prendre com a indicador que el procés no ha estat reeixit. Aquesta és una qüestió relativa, en la mesura que les diferents instàncies disponibles per a intervenir en la mediació en l'àmbit escolar poden no estar totes situades als centres sinó, des d'una perspectiva més àmplia, en altres serveis dins de l'estructura de l'administració educativa. El concepte d'èxit o fracàs del procés també s'hauria de relativitzar, considerant només que el conflicte s'externalitza quan escala a la via judicial.

## 1.4 Conflictes a l'escola i mediació escolar

Revisem breument ara la noció de *conflicte escolar*, des d'una perspectiva global que inclogui la diversitat d'actors de la comunitat educativa implicats. Els conflictes escolars definits de forma convencional –i limitada– com els que s'esdevenen entre l'alumnat no són tots objecte de mediació ni poden ser-ho. Es poden distingir tres tipus de conflicte entre iguals: els que sorgeixen al voltant de personalitats psicopàtiques, els que es deriven de comportaments de rivalitat entre grups (que continuen tenint una certa acceptació popular i sovint emmascaren els anteriors), i els conflictes interpersonals de natura diversa que tenen lloc entre dos individus.

El conflicte escolar és un concepte complex que pot ser entès i abordat des de diverses perspectives. Es pot entendre des d'una perspectiva psicològica, que destaca les diferències entre individus concrets com a font de confrontació, que predomina a l'hora d'abordar la violència entre iguals als centres escolars (Olweus, 1979, 1983). Aquesta és la perspectiva habitual fins i tot en casos en què teòricament es fa explícita la importància del context per entendre l'emergència de la violència entre individus, però a la pràctica les tècniques utilitzades no busquen resultats en aquest sentit (Defensor del

Pueblo, 2000, 2007; Ortega, 2000, 2001; Departaments d'Interior i d'Ensenyament, 2001; Oñederra, 2004). Aparentment, i si no es va més enllà, la mediació escolar, podria obviar gran part dels conflictes que sorgeixen als centres (Martínez-Otero, 2001) i que provenen de situacions contextuais, o els originats pels prejudicis cap a grups i individus objecte de discriminacions (Serra, 2003 i 2006). Altres exemples, com les baralles entre alumnes ocorregudes fora del recinte escolar poden ser o no considerades objecte d'atenció i/o responsabilitat del centre, i per tant, poden no ser objecte d'intervencions de mediació. Fins i tot amb les noves regulacions jurídiques derivades de l'aplicació de la Llei d'educació, la gestió d'aquests conflictes és molt diversa, ja que la decisió d'intervenir, la forma de la intervenció i la mobilització dels recursos per dur-la a terme depèn de la interpretació de la direcció dels centres<sup>4</sup>.

Pel que fa als conflictes que sorgeixen fora de l'escola, però que de manera més o menys directa hi estan relacionats, cal distingir entre els *conflictes amb l'escola* com a recurs social i els *conflictes que es fan visibles fora dels murs escolars* però que s'originen a l'escola. Un exemple recurrent del primer tipus és l'enfrontament entre les famílies i l'administració arran de l'assignació de places escolars i les dinàmiques d'elecció d'escola<sup>5</sup>, o la reclamació d'atencions educatives que els pares no consideren satisfetes amb relació als seus fills, i que a la llarga afecten les relacions amb l'escola (Felouzis i Perroton, 2007; Levitas, 2005; Hursh, 2005; James, 2008). Els exemples més freqüents del segon tipus són els episodis en els quals un conflicte que s'inicia entre l'alumnat pot acabar implicant agressions entre pares i professorat fora de l'escola. Això ens remet a un aspecte clau: cal analitzar els conflictes des d'una perspectiva diacrònica i processual per entendre la importància de les intervencions mediadores en els moments pertinents. L'espiral d'implicació en un conflicte per part de diferents actors que ocupen posicions diverses dins i fora del centre escolar reclama la consideració de conflicte escolar també pels conflictes que emergeixen a la seva àrea d'influència o que es concreten en ella, en un *transvasament continu entre els murs de l'escola, i entre els actors dels conflictes i les seves posicions*.

L'escola és, per tant, molt més que un escenari particular on tenen lloc conflictes específics entre actors específics, i la mediació escolar hauria de ser molt més que la socialització en formes dialogades per a la seva resolució, com ja hem fet notar anteriorment. També és una arena de confrontació privilegiada de quelcom que s'origina i/o s'esdevé més enllà, i que, alhora, pot exportar més enllà la confrontació interna. Aquesta discussió

és fonamental per entendre l'abast necessari de la definició del concepte de mediació escolar o per prendre decisions que ubiquin els conflictes, i les seves fases, en altres àmbits d'actuació de la mediació: per exemple, en la mediació comunitària o en la mediació entre la ciutadania i l'administració.

Per acabar, cal assenyalar dues característiques més que contribueixen a fer específica la mediació escolar. En el pla teòric hi ha quatre actors diferenciats que poden actuar com mediadors escolars: professorat, personal administratiu i de serveis del centre, famílies i alumnes. I a la pràctica, s'intenta que la persona medidora es trobi en posicions el més semblants possibles a les persones mediades. Atès que la majoria d'intervencions en què s'aplica la mediació escolar són casos de conflictes entre alumnat, com veurem, també la major part de les persones mediadores pertanyen a l'alumnat, sovint amb el suport i supervisió d'algun membre del professorat, tasca que generalment recau en els responsables de les comissions de convivència o de mediació dels centres. El més important aquí és fer notar que *els mediadors escolars no són professionals de la mediació i la majoria de mediadors són menors d'edat*.

## 2 L'estudi de la mediació en l'àmbit escolar

L'estudi de la mediació en l'àmbit escolar està molt condicionat per la recerca avaluativa sobre la introducció de la mediació escolar i per les orientacions de tipus psicopedagògic, no necessàriament basades en la recerca empírica, adreçades a destacar-ne el valor i a promoure'n la implantació. En aquest sentit, hi ha un desequilibri manifest entre la recerca sobre conflictes i la violència relacionats amb l'escola i l'alumnat, d'una banda, i la recerca sobre els processos de resolució de conflictes en general, i encara menys sobre la mediació com a estratègia per a resoldre'ls, de l'altra. La literatura més freqüent consisteix sobre tot en els manuals per a dur a terme la mediació escolar, els materials dels observatoris de la mediació i/o de la convivència escolar i els relats d'experiències concretes a mode de reflexions sobre la pràctica.

Ara per ara, a les revistes d'educació especialitzades són cada vegada més freqüents els articles de reflexió sobre la mediació escolar. En la majoria de casos els autors són docents o professionals de camps relacionats amb



l'educació o amb la recerca educativa, com la psicologia o la sociologia, que reflexionen sobre els beneficis de les tècniques relacionades amb la mediació per aconseguir una disminució dels conflictes als centres. Aquesta literatura aborda, de manera teòrica o a partir d'experiències concretes, els passos que han seguit, els beneficis que ha comportat la mediació i les limitacions que han trobat (García i García, 2001).

De la literatura internacional, volem destacar dos textos recents que resulten emblemàtics de dos tipus d'orientacions complementàries en la literatura de recerca sobre mediació en l'àmbit escolar i que poden ajudar a aclarir les confusions assenyalades més amunt: el treball de Jennifer Maxwell (2007) que revisa en profunditat els aspectes interns al centre educatiu des de la *perspectiva de la socialització de l'alumnat*, i el treball de Richard Hendry (2010) que analitza les implicacions de la introducció de la mediació a les escoles com a part de les pràctiques restauratives des d'una *perspectiva institucional i en el context social més ample*, que coincideix amb l'orientació adoptada per aquesta investigació.

A part de la seva tasca investigadora acadèmica, Maxwell (2007) pertany a la Society of Professionals in Dispute Resolution i és experta en gestió de conflictes i assessora en el disseny de programes de mediació escolar. Parteix del concepte d'*autoregulació* de la psicologia del desenvolupament, que descriu les habilitats personals per produir comportaments socials acceptats en absència de figures supervidores externes, formals o informals, i que es considera un aspecte bàsic en la socialització dels infants. Maxwell defensa que la introducció dels programes de mediació a les escoles permet portar a terme l'ensinistrament dels alumnes en habilitats de comunicació i de resolució de problemes i alhora els permet practicar-les, en benefici dels propis alumnes i de l'escola en general. En aquest sentit, emfasitza l'adequació de la mediació per actuar davant de problemes de disciplina difícils de resoldre amb els mitjans tradicionals, que quan es resolen proporcionen un augment global de l'autoestima entre els alumnes i, com a conseqüència, una millora de la contenció amb relació amb la disciplina. Aquesta perspectiva és sens dubte subjacent a moltes de les iniciatives que hi ha al darrere de la introducció de la mediació als centres. Amb tot, en les pàgines precedents hem mostrat que resulta problemàtica i clarament insuficient a l'hora d'abordar la sistematització de la introducció de la mediació com a eina per a la resolució alternativa de conflictes dins de l'àmbit escolar. Aquesta orientació ha de ser complementada per un altre tipus d'abordatge, com el que porta a terme Richard Hendry.

Hendry (2010) pertany a l'organització SACRO (Safeguarding Communities-Reducing Offending), que treballa estretament amb les autoritats educatives escoceses, i defensa la denominació *processos de mediació en entorns educatius* ('mediation processes in educational settings'), per sobre de mediació educativa o mediació escolar. Des d'una definició de mediació general i no específica, amb uns principis ètics, uns estàndards i uns marcs procedimentals comuns, el seu objectiu és identificar el potencial de la mediació per combatre la desafecció escolar<sup>6</sup> en un sentit ampli. Precisament per això, els entorns educatius als quals es refereix ultrapassen l'escola i coincideixen amb els entorns comunitaris.

Però les idees defensades per Hendry també ens ajuden a aclarir i fer passos endavant en la concepció de mediació en l'àmbit escolar i la seva pràctica en altres aspectes rellevants, que s'exposen breument tot seguit:

- Tot i que la mediació pot tenir múltiples aplicacions en l'àmbit escolar, el seu propòsit i procediment no varia: ajudar els participants a resoldre disputes o conflictes, distingint entre dos nivells o perfils:
  - Nivell baix de conflicte; per exemple, un desacord al pati de jocs que els implicats no acaben de poder resoldre sols. En aquest primer nivell es pot ensinistrar els nois i noies com a mediadors.
  - Nivell alt de conflicte; per exemple, una disputa entre pares i serveis educatius relacionada amb la necessitat de suport addicional per al seu fill. En aquest segon nivell cal que intervinguin mediadors professionals.
  - En ambdós extrems de l'escala, i no només quan intervenen els alumnes, es recomana que hi hagi dos co-facilitadors o mediadors.
- La mediació en entorns educatius, com en d'altres entorns, promou la *reapropiació del conflicte* per part dels participants, i aquesta és una de les claus del seu èxit (aquest element tampoc no s'ha d'oblidar mai en els conflictes entre menors).
- La mediació en entorns educatius no s'ha de confondre amb les *pràctiques restauratives*, però formaria part d'aquest paraigua més ampli, i és recomanable que s'introdueixin paral·lelament altres elements d'aquestes pràctiques.
- És important no confondre els *conflictes interpersonals*, que poden derivar de necessitats, interessos o valors contraposats i per als quals la mediació pot aportar una comprensió mútua millor i una

possibilitat d'avençar de forma consensuada, amb els *conflictes estructurals* de fons, de tipus polític o cultural (al nivell també de les normatives escolars i de sistema educatiu).

- Segons els actors implicats, es recomanen *tres tipus diferents de mediadors* per actuar en l'àmbit escolar:
  - Conflictes entre infants/joves: mediadors companys o professorat.
  - Conflictes entre infants/joves i professorat: professorat<sup>7</sup> o co-mediadors professorat i alumnat (considerats globalment mediadors de l'escola).
  - Conflictes entre professorat: mediadors dels serveis educatius o mediadors independents (distingint clarament entre ambdues categories).
  - Conflictes entre pares i escola: mediadors independents (o en alguns casos, mediadors dels serveis educatius).
  - Conflictes que involucren a l'entorn comunitari i l'escola: mediadors independents (per exemple, d'un servei de mediació comunitària).
- L'èxit de la mediació en l'àmbit escolar també es pot mesurar a partir de dos elements: el grau de *preparació del procés* de mediació (que inclou la preparació dels participants per facilitar l'intercanvi de perspectives) i el grau de *satisfacció dels participants* amb el procés i l'acord, de manera que els responsables de la seva introducció a les escoles han de contemplar aquesta avaluació a priori.

Per acabar, Hendry recorda el repte que suposa la introducció de la mediació en contextos escolars que operen des de la *perspectiva del dèficit envers l'alumnat*<sup>8</sup> (i les famílies). En efecte, perquè implica re-avaluar les idees sobre els altres (començant pels menors) des del respecte, la comprensió mútua, l'empatia i el compromís per col·laborar en la solució de problemes i, en definitiva, per avençar en la capacitat inclusiva de la institució escolar.

## 2.1 Recerca avaluativa

Són escassos els estudis realitzats amb voluntat d'analitzar de manera rigorosa els efectes de la mediació escolar i pràcticament inexistents des de la perspectiva institu-

cional de la introducció de la mediació, tal i com l'hem denominada més amunt. Existeixen alguns exemples fora de l'estat espanyol que confirmen la disminució de la conflictivitat als centres quan s'introdueixen els programes de mediació escolar, com apunten els treballs de reflexió mencionats abans. Els resultats de totes les recerques avaluatives són similars, i sempre assenyalen una millora en el clima escolar, sobretot pel que fa a les percepcions de professorat, alumnat i famílies, també mesurada objectivament per una reducció dels conflictes i sancions disciplinàries (Kane et al., 2007).

Un dels exemples destactats el trobem en les recerques avaluatives del mateix programa *Teaching students to be peacemakers (TSP)* ja esmentat. Aquest programa s'ha dut a terme a centres escolars de tot el món, especialment dels Estats Units i el Canadà. És un programa basat en la construcció del conflicte com a element positiu d'aprenentatge sempre que pugui resoldre's de manera constructiva i està pensat per aplicar-se al llarg de tota la vida escolar i als màxims nivells del sistema educatiu. Després d'anys d'aplicar el programa, els autors han pogut dur a terme recerques per tal d'analitzar-ne els resultats (Johnson, 1998). El 1998 havien dut a terme un total de 14 avaluacions realitzades en períodes d'entre diversos mesos i un any en centres amb diversos nivells educatius (escoles de primària; "*middle schools*", que corresponen a primer i segon d'ESO al sistema dels EUA; i "*high schools*", o instituts de secundària pròpiament), en diferents contextos urbans i amb alumnat de diversos orígens ètnico-cultural i classes socials. Els resultats d'aquests estudis indiquen que abans de l'inici del programa la majoria d'alumnes es veien involucrats en conflictes diàriament, especialment entre alumnes. Per resoldre la majoria d'aquests conflictes es recorria al professorat o s'utilitzaven estratègies destructives que enlloc de solucionar-los provocaven una escalada del conflicte, perquè els alumnes desconeixien estratègies de negociació.

Un cop aplicat el programa TSP, en canvi, la majoria de conflictes es resolen entre els mateixos alumnes, sense necessitat de recórrer al professorat i amb l'aplicació d'estratègies de negociació i mediació. A més, aquestes estratègies s'exporten també als contextos escolars informals, com la zona d'esbarjo o el menjador, i fins i tot en contextos no escolars com les famílies. Johnson (1998) apunta que després de l'aplicació del programa els problemes de disciplina que ha d'afrontar el professorat es veuen reduïts un 60% i els que s'adrecen al director es redueixen un 95%.

El programa *Teaching Students to be Peacemakers (TSP)* ofereix també la possibilitat d'aprendre a utilitzar



tècniques de resolució constructiva de conflictes dins dels ensenyaments acadèmics clàssics. Els seus autors fan referència a estudis realitzats per avaluar els resultats del programa aplicat a les assignatures de literatura i estudis socials. Aquests indiquen que els alumnes que van participar-hi, no només van aprendre tècniques de mediació, sinó que van assolir els coneixements acadèmics amb més èxit que aquells alumnes a qui van impartir les assignatures de manera tradicional.

Stevahn (2004) arriba a les mateixes conclusions que Johnson, després de dur a terme 12 estudis per analitzar els efectes del programa TSP aplicat al currículum. L'autora defensa que aprendre tècniques de discussió acadèmica aporta coneixements als alumnes sobre negociació i mediació que després apliquen als seus conflictes personals. A més, en el pla curricular, la utilització d'aquestes tècniques també és positiva, ja que fa augmentar la comprensió de les matèries en utilitzar un mètode d'aprenentatge cooperatiu i basat en l'argumentació. És a dir, una de les conseqüències més importants de la introducció del programa és la seva capacitat transformadora de la participació en les activitats principals del centre, que són les d'ensenyament-aprenentatge. Ara bé, aquesta possibilitat d'impacte depèn del grau de compromís del professorat.

Finalment, els autors afirmen que els beneficis que aporten els coneixements en resolució negociada de conflictes són útils a llarg termini com a eines que donen un *avantatge de desenvolupament* en sentit ampli a qui les ha adquirides, per a les seves trajectòries, relacions i benestar:

Knowing how to resolve conflicts with skill and grace will give students "a developmental advantage" and increase their future academic and career success, improve the quality of relationships with friends, colleagues and family, and generally enhance their life-long happiness. (Johnson, 1998:162)<sup>9</sup>

A banda del programa TSP, Karp i Breslin (2001) van dur a terme un estudi empíric d'avaluació de programes de *justícia restaurativa en l'àmbit escolar*. En el seu cas es tracta d'un estudi fet a partir d'entrevistes telefòniques a informants clau de tres centres d'educació secundària dels EUA (Minnesota, Colorado i Pennsilvània).

Els seus resultats coincideixen amb els de Johnson, Stevahn i altres autors que han reflexionat sobre les conseqüències de la mediació als centres escolars. Karp i Breslin conclouen que quan s'apliquen aquestes tècniques hi ha una disminució de les sancions disciplinàries. A més, aquests autors se centren en el paper de la

mediació per la prevenció de l'ús de les drogues i l'alcohol i els conflictes que aquests usos poden comportar. En aquest aspecte, però, els seus resultats mostren que quan els conflictes inclouen elements il·legals (com possessió de drogues), la mediació queda subordinada a la justícia punitiva. Primer hi ha una sanció i a posteriori s'aplica la mediació per aconseguir una reparació i un pacte per evitar que es torni a produir el conflicte. En tot cas, és molt important entendre que aquesta perspectiva es planteja com una alternativa a les polítiques de "tolerància zero" en els comportaments de l'alumnat que es consideren transgressors sense pal·liatius.

Finalment, amb una orientació lleugerament diferent a les anteriors, volem destacar els resultats d'un procés d'avaluació de dos anys de durada del projecte pilot d'introducció de pràctiques restauratives (de mediació i altres) per part de les autoritats educatives escoceses, com a part d'una preocupació institucional del govern regional<sup>10</sup> sobre els nivells de disrupció i desafecció a les escoles. La perspectiva restaurativa es basa en un èmfasi en la necessitat de sentir-se segur, de pertànyer i de ser respectat, d'una banda, però també en la necessitat de comprendre els altres i establir-hi relacions positives. A les escoles, les pràctiques restauratives apleguen valors, habilitats i estratègies que van des dels plantejaments globals d'escola fins les respostes a situacions col·lectives complexes i situacions individuals difícils.

Aquesta avaluació va ser realitzada per l'equip del Departament d'investigació educativa de la Universitat d'Edimburg dirigit per Lloyd i McCluskey (Lloyd, McCluskey et al., 2007). En concret, volem destacar la contribució de McCluskey (2010) sobre un cas particularment interessant: el de les possibilitats que les pràctiques restauratives ofereixen als nois i noies que experimenten dificultats significatives (baix rendiment, comportaments disruptius, desafecció o desconexió) a l'escola (acadèmiques i relacionals). Segons McCluskey, hi va haver tres elements clau per explicar l'èxit de la introducció del programa: en primer lloc, reubicar els problemes en els problemes i no en les persones, és a dir, l'abordatge del què i no del qui a l'hora de centrar l'anàlisi dels comportaments; en segon lloc, esbrinar els contextos a partir dels propis testimonis, i l'expressió de les seves necessitats i queixes envers l'escola i envers el seu context personal més enllà de l'escola; en tercer lloc, substituir progressivament altres formes de restabliment de la disciplina basades en l'exclusió del centre dels individus identificats 'externament' com els responsables dels problemes, o en la seva exclusió, també, a l'hora de cercar solucions per restaurar la convivència i la reparació dels danys. En qualsevol cas, la conclusió més rellevant pot semblar tan

senzilla com difícil de dur a la pràctica i es podria expressar de la manera següent: *les pràctiques restauratives a les escoles no s'introdueixen per restaurar vells ordres, sinó que obren les portes a noves possibilitats i concepcions per ordenar la convivència.*

## 2.2 Manuals de mediació escolar i Observatoris de la mediació

La revisió anterior ens porta als interrogants sobre com dur a terme aquestes transformacions a l'escoles i els seus contextos institucionals i comunitaris, i en aquest sentit, precisament els documents que més abunden sobre la mediació escolar són el que podem anomenar llibres-manuals. Aquests poden dividir-se en dues tipologies. En primer lloc, els que consisteixen en volums que exposen diversos aspectes de la mediació escolar, des de la filosofia de la mediació fins els seus beneficis, passant per la seva història, els tipus de mediació, els usos de la mediació, o els exemples de mediació per mitjà d'experiències. Aquests volums solen estar escrits per diversos autors, o articles diversos del mateix autor, i consisteixen en recopilacions d'articles sobre la mediació escolar, semblants als articles de reflexió teòrica que podem trobar en revistes científiques (vegeu Brandoni, 1999, o Fried Schnitman, 2000) però amb la voluntat explícita de promoure'n la difusió.

El segon tipus de textos són els que presenten programes relativament estructurats per implementar i desenvolupar la mediació escolar. Aquests darrers són els que podem denominar manuals-guia en sentit estricte, ja que els seus objectius no són només aportar coneixement sobre la mediació sinó també oferir eines pràctiques que permetin als professionals de l'educació elaborar un programa de mediació escolar als centres on treballen. Els autors d'aquestes publicacions sovint són formadors de mediadors i els manuals són la versió publicada dels ensenyaments que imparteixen a les activitats de formació. Pràcticament n'hi ha a tots els països europeus i a diversos països llatinoamericans, amb predomini quantitatiu de les publicacions als països anglosaxons. Alguns exemples dels més seguits els trobem en les publicacions de Binaburo i Muñoz (2007), Boqué (2002, 2005a, 2005b), Munné i McCragh (2006), i en destaquen els models integrals per a la transformació de les relacions i la participació als centres per part dels diferents tipus d'actors, com el que proposen Torrego (2000) o Hopkins (2004).

Pel que fa als observatoris de la mediació i de les pràctiques restauratives, generalment produeixen pàgines web mantingudes per organitzacions diverses que ofereixen materials relacionats amb la mediació en general, entre els que s'hi troba també informació sobre mediació escolar. Aquests materials són de caire molt variat, i inclouen des de notícies relacionades amb l'àmbit de la mediació fins enllaços a informes i documents teòrics o pràctics. En alguns casos aquestes pàgines estan dedicades a programes concrets de prevenció de la violència. Generalment són d'accés lliure, però algunes d'elles limiten l'accés a part o la totalitat dels continguts.

A continuació es presenta una mostra d'aquestes pàgines:

[www.iirp.org](http://www.iirp.org) International Institute for Restorative Practices

Entitat nord-americana que ofereix formació de diversos nivells sobre pràctiques restauratives. A la seva pàgina web es poden trobar recursos creats per la pròpia organització. En l'àmbit escolar ofereixen el programa SaferSanerSchools que busca l'aplicació de pràctiques restauratives als centres escolars per tal de disminuir la conflictivitat.

[www.worldmediationforum.org](http://www.worldmediationforum.org) Forum Mundial de Mediació

Centre de recursos sobre mediació. Hi ha articles sobre els diversos àmbits de la mediació, entre ells l'escolar.

[www.restorativejustice.org.uk](http://www.restorativejustice.org.uk) Restorative Justice Consortium

Promouen la justícia restaurativa al Regne Unit i Gal·les. S'hi troben documents sobre diversos àmbits de la mediació, entre ells l'escolar, des d'informes de recerca a publicacions teòriques i documents de caràcter pràctic per aplicar la mediació.

[www.transformingconflict.org](http://www.transformingconflict.org) National Centre for Restorative Justice in Education

Organització del Regne Unit centrada en la resolució alternativa de conflictes en el camp educatiu. Ofereix formació, consells i suport en l'aplicació de programes de justícia restaurativa. A la pàgina web poden trobar-s'hi referències bibliogràfiques relacionades amb la mediació escolar.

<http://www.xtec.cat/innovacio/convivencia/ProgramaConvivenciaiMediacioEscolar> Programa Convivència i Mediació Escolar del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya

La pàgina ofereix notícies destacades sobre l'àmbit de la mediació escolar en general i sobre novetats del programa en particular. S'hi troben els materials editats pel

Departament d'Educació, experiències de centres que han aplicat el programa i recursos aliats al Departament que ofereixen eines en el camp de la mediació escolar i la resolució alternativa de conflictes.

[www.emediacion.com](http://www.emediacion.com) Centre de mediació de València.

Ofereixen serveis de mediació i de formació en mediació. S'hi troben articles de lliure accés i de pagament i referències a publicacions sobre els diversos àmbits de la mediació.

### 2.3 Experiències de mediació escolar

El darrer dels grans àmbits temàtics que han ocupat les publicacions sobre mediació escolar és el que se centra en pràctiques concretes. En aquesta categoria de documents es troben publicacions signades per professionals de l'educació que exposen les seves experiències després de dissenyar, introduir i aplicar programes de mediació escolar. Entre aquests darrers destaca la diversitat de propostes existents per millorar el clima de centre, amb presència d'estratègies per la resolució de conflictes amb mediació o sense incloure-la.

En la línia de les publicacions adreçades a la formació permanent del professorat per mitjà de la reflexió sobre la pràctica es troben els relats d'aquestes experiències en mitjans de divulgació pedagògica. En textos independents o com a part de monografies es troben ja un bon nombre d'experiències dutes a terme en centres escolars. Alguns dels autors que n'han publicat a Catalunya o a la resta de l'estat són Comas i Mascarell (2005), Gràcia i Elboj (2005), Suárez (2003), Abril (2006), Balaguer (2006), García i García (2001), Varela (2006), Rubio (2007), Cruz, Almirall i Checa (2003). L'anàlisi transversal de tots els textos d'aquestes característiques aporta la possibilitat d'anar constatant la percepció de millora de la convivència que en tots els casos es deriva de l'aplicació d'alguna mesura restaurativa, com la introducció de la mediació.

## 3 La mediació escolar a Catalunya

A Catalunya, el principal impulsor de la Mediació Escolar ha estat el Departament d'Educació. El 2003, Led ja ressaltava que:

Cataluña es la comunidad autónoma que más ha difundido y facilitado la aplicación del programa<sup>11</sup> en las aulas. Tras introducirse como formación permanente del profesorado de secundaria, se creó un equipo de formadores y se extendió a los maestros y maestras de primaria. En seis años, casi 7.000 docentes han trabajado el programa en más de mil escuelas e institutos catalanes (Led, 2003:67).

Paral·lelament, alguns instituts havien iniciat pel seu compte programes de mediació, promoguts per professors que havien rebut formació per altres vies. En la majoria de casos, aquest professorat van sumar-se a les ofertes de formació del Departament i va esdevenir, al seu torn, el primer grup de formadors de mediadors del programa.

Des dels inicis del programa fins l'actualitat, la mediació escolar ha estat entesa com una estratègia pedagògica per millorar la convivència als centres i no com a resposta preventiva arran d'un conflicte traumàtic. Aquesta concepció explica que el programa de mediació es presenti com un element més dels recursos del Departament per tal de millorar la convivència als centres, que treballen la identitat individual i les competències socials com a recursos per augmentar la cohesió social.

En la línia del que hem vist més amunt en la discussió sobre algunes de les ambigüitats i confusions de la mediació escolar, en els documents del Departament d'Educació, la mediació es considera "un procés educatiu per gestionar els conflictes de convivència que sorgeixen als centres en els quals participen alumnes" (Departament d'Ensenyament, 2003: 61). Aquest èmfasi en la gestió de convivència remet en primera instància a una manera de regular la vida institucional, funció que correspon per definició al professorat, i s'adreça explícitament a la seva eventual alteració per part de l'alumnat. Si bé es pot entendre com una estratègia educativa institucional, aquesta no preveu cap aplicació als membres de la comunitat educativa sinó al comportament d'un sector amb relació a la institució. Aquesta tendència lloable però òbviament esbiaixada es fa palesa en els materials publicats com a guia pedagògica pel professorat, on la descripció clàssica del procés de mediació va acompanyada dels beneficis pedagògics que comporta el seu ús per la formació dels alumnes en competències socials, amb l'objectiu últim de "contribuir al desenvolupament d'individus capaços d'autogovernar-se a l'escola i la societat" (Departament d'Ensenyament, 2003: 38, citant a Girard i Koch, 1997). La vinculació originària que tenien aquests plantejaments amb la justícia juvenil pot explicar en part l'orientació de la mediació cap als conflictes entre menors o que involucren a menors com a responsables de comportaments de transgressió, enlloc d'un enfocament

ment de transformació de la cultura i el clima escolars des d'una perspectiva estructural, o com una estratègia de resolució de conflictes entre tots els membres de la comunitat educativa.

### 3.1 Organització i formació en mediació escolar

Per entendre el desenvolupament de la mediació escolar a Catalunya i la seva organització a diferents nivells és imprescindible fer referència de forma immediata a la formació en mediació escolar als centres, atès que aquesta ha estat la fórmula de la seva introducció, a partir d'una organització cada vegada més centralitzada des del Departament d'Educació. El curs 2009-2010 ha portat un canvi important quant a la incorporació de la mediació als centres. En el període anterior el programa es desenvolupava com una oferta més dins dels Projectes d'Innovació Educativa del Departament d'Educació. A partir d'ara la mediació escolar s'haurà de desenvolupar dins del Pla de Convivència que tots els centres escolars han d'elaborar i aplicar, a diferència de l'adhesió voluntària que s'havia establert anteriorment. La formació en mediació s'inclourà als Plans de Formació de Zona i altres propostes formatives del Departament d'Educació.

La nova denominació oficial es *Programa de Convivència i Mediació* i depèn de la direcció General d'Innovació Educativa, sota la tutela de la Subdirecció General de Llengües i Entorn. Amb tot, la formació específica en mediació es troba situada a la Subdirecció General de Formació, és a dir, en una secció del Departament d'Educació diferent i independent de l'estructura on està situat el programa de referència. El programa de mediació escolar ha crescut de manera exponencial, i això fa que la formació requerida per implantar-lo a un centre educatiu es porta a terme de forma específica i relativament autònoma, tot i compartir les recomanacions comunes per introduir la mediació com a part d'altres mesures de promoció de la cohesió social.

L'oferta formativa del programa de mediació escolar del Departament d'Educació consta d'un total de 40 hores, repartides en mòduls diferenciats i en fases diferents. S'inicia amb informació i sensibilització sobre mediació als diversos membres de la comunitat educativa amb l'objectiu d'atreure persones de tots els sectors interessats en fer la formació completa. Un cop creat el grup se'ls ofereix 27 hores de formació (9 sessions de 3 hores) que s'imparteixen de novembre a maig i que es fan amb

tots els sectors conjuntament. L'ideal és que el nombre de participants sigui al voltant dels 35 i que entre aquests hi hagi uns 15 professors/es, 15 alumnes i 5 entre pares/mares i PAS.

Aquestes sessions es divideixen en 12 hores de formació teòrica, en les què es parla de mediació i conflicte, comunicació, alternatives i educació emocional; 3 hores destinades a l'organització i preparació per endegar el servei de mediació al centre educatiu; 10 hores de pràctiques per posar a prova el servei de mediació dissenyat i 9 hores finals de consolidació destinades a resoldre dubtes que hagin sorgit durant la fase experimental del servei de mediació, a la resolució de qüestions pendents i a l'avaluació de la formació. S'acaba amb el disseny definitiu del programa de mediació del centre, que inclou una planificació anual. D'aquesta formació inicial n'han de sortir les persones que s'encarregaran de dur a terme el servei de mediació al centre i un segon grup de membres de la comunitat educativa que entengui i doni suport al pla.

Tot i tractar-se d'una formació específica en mediació, als participants se'ls recorda que no han d'oblidar els programes de competència social, educació en valors, i similars que també ofereix el Departament i se'ls recomana que hi participin amb anterioritat a la formació en mediació. La diferència entre uns i altres rau en el fet que mentre la formació en mediació arriba a tots els sectors de la comunitat educativa, els altres programes van dirigits exclusivament al professorat, inserits en l'oferta de formació continuada que ofereixen els Plans de Zona.

Un cop feta la formació inicial, i de manera secundària, existeixen altres possibles ofertes de formació complementàries. També hi ha formació per professors incorporats a un centre escolar on ja existeix un servei de mediació, i seminaris per a coordinadors de mediació, que pretenen establir un espai de contacte on intercanviar experiències i bones pràctiques. Tot i que aquests seminaris es duen a terme al llarg del curs amb l'assistència exclusiva de professorat, la seva clausura consisteix en una trobada amb l'alumnat mediador dels centres, on aquest alumnat també pot intercanviar coneixements.

La formació descrita s'aplica només als centres públics. Els centres concertats que sol·liciten ajuda al Departament d'Educació en matèria de mediació escolar reben una formació més reduïda, de 15 hores en total, concentrada en tres sessions per caps d'estudi on s'ofereixen nocions de competències socials i mediació, i altres eines per ampliar la formació. Amb tot, s'està treballant perquè en un futur proper els centres concertats s'incorporin completament a la formació general.

Cal assenyalar, també, que el programa que ofereix el Departament no és l'única opció disponible per a aplicar la mediació a les escoles. En alguns casos, com hem assenyalat anteriorment, ha estat el mateix claustre de professors el que ha tirat endavant el programa de manera independent, a partir de coneixements obtinguts per altres vies. En d'altres, sobretot en el cas de centres concertats, els òrgans responsables de la gestió del centre educatiu han contractat empreses privades que els han ofert formació en mediació i els han ajudat a impulsar el programa als centres.

Des de l'any 2001 al 2008 s'han format i han tirat endavant el Programa de Mediació del Departament d'Educació un total de 233 instituts d'educació secundària de Catalunya. Aquestes xifres proporcionades pel mateix Departament d'Educació, que contempen només aquells centres de secundària que han dut a terme la formació completa, augmenten fins a 320 si es tenen en compte també els centres de primària i els centres concertats que han participat en sessions de formació específiques. Així, des del punt de vista del nombre de persones formades en mediació, el Departament d'Educació afirma que des de l'inici del programa s'han format més de 5.000 alumnes, més de 5.000 professors, més de 1.000 mares i pares i més de 500 treballadors no docents de centres escolars. Fins el moment de portar a terme aquest estudi, el Departament d'Educació encara no disposava de dades de seguiment dels programes als centres. Amb tot, segons les dades de formació proporcionades corresponents al curs 2006-2007, tenint en compte que a Catalunya hi havia un total de 530 centres públics d'educació secundària, on s'escolaritzaven 156.316 alumnes d'ESO amb una plantilla de 26.936 professors, es pot afirmar que més del 40% dels centres de secundària catalans públics havien realitzat formació en mediació i teòricament havien iniciat el programa, una xifra que arribaria al 20% del professorat, però només al 3% de l'alumnat. Identificar de forma sistemàtica aquesta formació i el seu abast ha estat també un dels objectius del treball empíric portat a terme en aquesta investigació, de manera que aprofundirem en l'anàlisi d'aquestes dades més endavant.

### 3.2 La mediació escolar més enllà dels centres escolars

El Departament d'Educació va iniciar la implantació del programa de Convivència i Mediació Escolar el curs

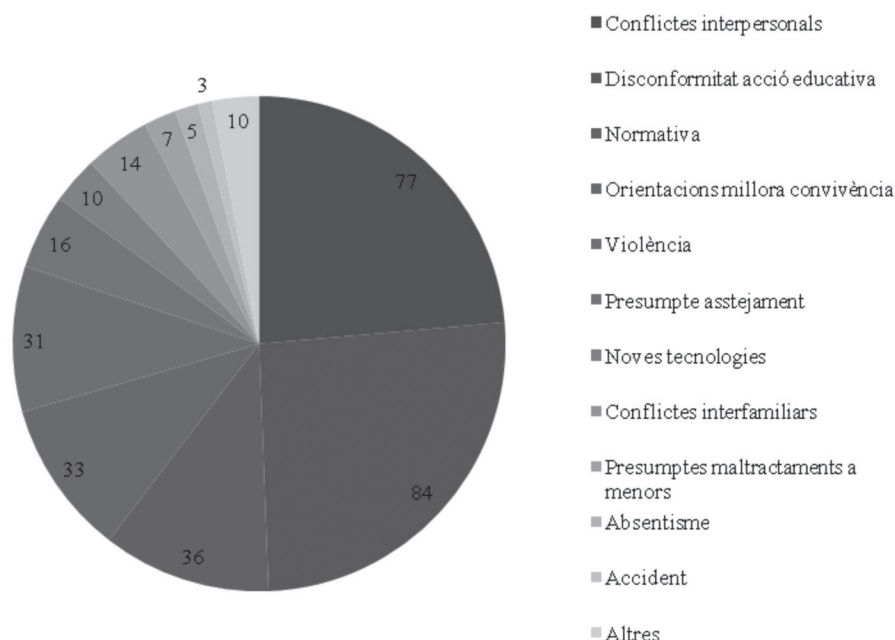
2001, encara que alguns centres ja hi havien començat a treballar anteriorment. Els seus objectius consisteixen en "difondre bones pràctiques, fomentar les relacions positives, fomentar la resolució pacífica de conflictes, partint de la pròpia realitat escolar i formar per a la convivència i prevenir les conductes problemàtiques"<sup>12</sup>. A primària, es treballa la identitat personal, la relació amb els altres i el respecte l'entorn, i la mediació escolar com a procés de resolució de conflictes és un eix exclusiu del programa de secundària. Tot i que la concepció predominant de la mediació escolar és la promoció de la cultura del diàleg i de la resolució dialogada dels conflictes, com a eines educatives i de prevenció, també s'hi ha d'associar la voluntat política de resoldre la major part dels conflictes que es produeixen al voltant dels centres escolars de manera consensuada, evitant, sempre que es pugui, que els conflictes escalin a la via judicial.

Amb aquest objectiu, el curs 2005-2006 el Departament d'Educació va crear la *Unitat de Suport a la Convivència Escolar* (USCE) amb la voluntat de centralitzar les demandes sobre resolució de conflictes que arribaven al Departament des de diversos sectors de la comunitat educativa. Aquesta unitat es va crear en un context d'alarma social arran del "cas Jokin", el suïcidi d'un estudiant basc després de ser assetjat i agredit de manera repetida per companys de classe. Per tant, la USCE canalitza aquelles demandes que fan els centres o les famílies en relació a aquestes situacions d'assetjament i a situacions de conflictes, els indica el camí que poden seguir i porta a terme un acompanyament i consulta de casos. Paral·lelament, també col·labora amb el Programa de Convivència Escolar en la promoció de la mediació i de la formació per a la mediació als centres.

Des del moment de la seva creació, la USCE ha atès entre 300 i 400 casos anuals, amb una línia descendent que podria atribuir-se, en part, a l'extensió de la mediació dins els propis centres escolars. Per comprendre amb més profunditat els objectius i tasques de la unitat, el Departament d'Educació ha proporcionat a l'equip del Llibre Blanc les dades de les actuacions del curs 2008-2009. El Gràfic 1 mostra la tipologia de conflictes atesos. L'evolució dels casos atesos indica que si bé s'han reduït els que impliquen violència, han crescut els que sorgeixen al voltant de disconformitats amb l'acció educativa, i són també alts els que es defineixen com 'conflictes personals', que s'haurien de poder resoldre per via de la mediació als centres.



Gràfic 1. Tipologia de casos atesos per la USCE, curs 2008-09



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de la USCE, Departament d'Educació.

Els casos atesos es troben repartits de manera força similar al pes de centres escolars en el territori. Si bé els percentatges varien cada curs, el nombre total de casos atesos per la USCE no és suficient per determinar estadísticament si les intervencions d'aquesta unitat tenen més pes en una zona geogràfica o en una altra. Tot sembla indicar, però, que no és així.

Els casos més rellevants han estat, d'una banda, els relacionats amb conflictes interpersonals (23,8% del total) i, de l'altra, els conflictes referents a desavinences amb el funcionament del centre educatiu (37,1% del total si sumem les categories de disconformitat amb l'acció educativa, el 26%, i disconformitat amb la normativa, l'11,1%). Són també importants els percentatges de casos relatius a la demanda d'orientacions per la millora de la convivència (10,2%) que fan evidents l'interès dels centres per avançar cap a un clima satisfactori i la necessitat d'eines per ajudar-los a fer-ho possible i els casos on la violència juga un paper determinant (9,6%), tot i ser aquest percentatge sensiblement menor que al curs 2006-2007, quan aquests conflictes representaven el 19,8% del total de casos atesos per la USCE.

Pel que fa a la distribució dels casos per nivells educatius, gairebé la meitat (48,9%) provenen de la franja d'educació secundària obligatòria, una dada que és coherent amb la majoria d'estudis sobre conflictivitat a l'escola. Però és important observar que el 40,8% de les demandes que arriben a la USCE són referents a l'etapa escolar de primària. Això ha de servir per no passar per alt un tipus de disconformitat que s'expressa des de les famílies i que correspon més, lògicament, a l'etapa de primària. Per titularitats, el 64,1% dels casos han estat centres de titularitat pública, un percentatge similar però lleugerament inferior al total de centres públics de Catalunya el curs 2008-2009 (que representaven el 69,2%). Així doncs, els centres de titularitat privada coneixen i fan ús de la USCE en la mateixa proporció que els públics o en una proporció lleugerament superior.

La concentració urbana sembla tenir un pes més important a l'hora de localitzar els conflictes quan observem les dades dels casos atesos per la USCE per Delegacions Territorials. A Barcelona comarques, amb l'11% de centres escolars de Catalunya, s'ha produït el 15,5% de casos de la USCE; al Maresme-Vallès Oriental, el 18% de



casos (el servei territorial reuneix el 10,6% de centres); El Consorci d'Educació de Barcelona té un 25,5% de casos (23,9% de centres) i el Baix Llobregat el 14,6% de casos (11,1% de centres). En el cas del Vallès Occidental els percentatges són idèntics, amb l'11,1% de casos i centres. Per contra, Girona agrupa el 4,3% dels casos i el 8,7% de centres, Tarragona el 4,6% de casos i 7,4% de centres, Lleida 1,9% de casos i 6,4% de centres i Terres de l'Ebre 0,6% de casos i 2,2% de centres.<sup>13</sup>

El servei de la USCE funciona principalment per via telefònica<sup>14</sup>. Tal com es pot veure al Gràfic 8 aquesta és, de llarg, la via principal d'entrada de les demandes en més del 75% dels casos. A part del telèfon, a la USCE també arriben demandes directes via registre de cartes al Departament d'Educació (9,6%), correu electrònic (9%) o personalment (1,2%). A més la USCE també actua en alguns casos per iniciativa pròpia o per demandes indirectes, generalment quan s'assabenten d'algun cas a través de la premsa, tot i que la proporció d'aquests casos és mínima.

Generalment, qui inicia el contacte amb la USCE són les famílies (51,4%) seguides dels centres escolars (31,3%). Per tant, més del 80% de casos s'originen per demanda de membres de la comunitat educativa. De la minoria restant, és destacable el 13,3% de casos iniciats a partir d'una demanda o derivació d'altres òrgans del propi Departament d'Educació.

La USCE, tal com el seu nom indica, es va crear com una Unitat de Suport a la Convivència Escolar, i conseqüentment les principals tasques que duu a terme són les d'assessorament i acompanyament als actors de les comunitats educatives en matèria de convivència. Majoritàriament aquest assessorament es fa a les famílies (35,3% dels casos), en segon lloc als centres (22%) i en menor proporció a totes dues parts de manera simultània (9%). Les altres tasques que desenvolupa la USCE consisteixen en donar informació (14,2%), fer el seguiment dels casos (11,1%), i de manera minoritària respondre correus electrònics (3,7%), rebre informació (1,9%) i dur a terme processos de mediació (2,9%). Aquesta darrera categoria és important, ja que malgrat ser minoritària fa referència als processos més formals de mediació, però no hem d'oblidar que tot el treball de suport a la convivència requereix de tècniques i destreses relacionades amb la mediació i amb la gestió alternativa de conflictes i aquesta és una de les tasques principals dels membres de la USCE. A les tasques pròpiament de mediació, doncs, s'arriba després de tot un seguit de pràctiques d'informació, assessorament i seguiment que es realitzen en els centres escolars per vetllar pel seu bon funcionament.

Hi ha alguns casos que, per la seva complexitat, requereixen una atenció presencial. El curs 2008-2009 n'hi va haver 65, el 20% del total. D'aquests, en 33 ocasions l'atenció va fer-se a l'oficina de la USCE, situada a la seu central del Departament d'Educació, i en 48 ocasions els membres de la USCE van desplaçar-se als centres per atendre els casos<sup>15</sup>. Si ens fixem en aquesta darrera opció veiem que aquests desplaçaments s'han utilitzat de manera destacada per assessorar l'equip directiu i/o el claustre. Amb tot, i malgrat que es tracti d'un nombre molt reduït de casos, també és important assenyalar les ocasions en les quals la USCE ha fet un treball directe amb l'alumnat, ja que aquests són els únics casos de contacte directe amb aquests actors.

Per tal d'ampliar la cobertura de la USCE i augmentar-ne l'eficàcia en l'assessorament i suport a la convivència, l'any 2008 es va crear la Xarxa d'Intervenció en la Gestió del conflicte Greu, com a part d'un pla pilot que ha de durar fins el 2010, moment en què es valorarà la tasca feta i les necessitats de consolidació. L'objectiu d'aquest pla és generar una xarxa d'expansió des de la USCE amb persones formades per atendre les situacions de conflicte greu a cada servei educatiu i que serà la referent a la zona. Des de la USCE es farà la supervisió i coordinació periòdica dels casos que estiguin portant els referents dels serveis educatius. Aquest pla preveu, també, la creació d'una base de dades comuna per fer el seguiment i control de casos.

El pla pilot de la USCE s'ha iniciat amb els serveis educatius perquè són l'àmbit en el qual els professionals dels EAP (Equips d'Assessorament Psicopedagògic) fan intervenció en mediació escolar.

Els EAP "són un servei de suport i assessorament psicopedagògic i social als centres escolars i a la comunitat educativa (que) [...] han de desenvolupar les seves actuacions en els centres escolars i en el seu entorn amb estreta col·laboració amb els altres serveis i professionals del sector" (Dep. d'Educació, 2007b:16). Les seves funcions principals se centren en donar suport als centres escolars davant d'alumnes amb diverses necessitats educatives especials, tant des del punt de vista pedagògic, de recursos i activitats, com des d'una visió més psicològica. En aquest sentit, una de les seves prioritats ve definida com "assessorament al professorat en la prevenció de situacions de risc i en la resolució de conflictes" (Dep. d'Educació, 2007b:16). A la pràctica, aquesta funció sovint es tradueix en la realització de tasques de mediació en conflictes entre alumnat amb necessitats educatives especials, o els seus pares, i altres membres de la comunitat educativa.

Segons els casos i els conflictes, centres i famílies també poden acudir a la *Inspecció Educativa*. Els centres escolars, d'altra banda, també poden accedir a serveis externs al sistema educatiu com ara els gabinets de psicologia especialitzats en mediació, i treballar amb la policia local i amb els *professionals de la mediació comunitària* i de la mediació intercultural, allà on els ajuntaments els hagin creat. En aquest darrer cas, el del treball des de la mediació intercultural a l'àmbit escolar, moltes de les tasques portades a terme, més enllà de les d'informar i traduir entre escoles i famílies immigrades, consisteixen en una tasca important de conciliació davant de situacions d'incomprensió mútua que poden derivar en conflictes involuntaris (Llevot, 2004; Ortiz, 2006). En totes aquestes ocasions, però, ens trobem davant d'actuacions de *mediació informal*, que no segueix els criteris estandarditzats per aquest tipus d'actuacions. Ara per ara, i tal com està estructurada, la tasca que porten a terme totes aquestes instàncies es podria definir més com una funció *intermediadora*.

### 3.3 La consolidació de la mediació escolar: aspectes jurídics

La presència creixent de la mediació escolar als centres escolars ha anat acompanyada d'una aposta a nivell normatiu per tal de consolidar-la. Així, el *Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres no universitaris de Catalunya* incorpora de manera destacada l'ús de la mediació escolar, tant en el preàmbul on s'exposa l'ideari del decret, com en diversos articles que ordenen la seva regulació jurídica.

De manera general, cal insistir en la importància atorgada a la prevenció i a la resolució pacífica de conflictes en el marc escolar, tant a la legislació estatal com a la catalana en aquest àmbit. Així, arran de l'aprovació de la nova Llei orgànica 2/2006, d'educació de l'Estat, que inclou notables referències a la prevenció de conflictes i a la seva resolució pacífica en l'àmbit escolar, el Departament d'Educació va aprovar el Decret 269/2006, sobre els drets i deures de l'alumnat i la regulació de la convivència en els centres escolars no universitaris de Catalunya, que estableix formalment per primera vegada la mediació escolar a Catalunya.

D'altra banda, l'aprovació del Decret va coincidir amb la finalització del procés d'aprovació del nou Estatut d'Autonomia de Catalunya, que, entre d'altres novetats substancials, incorpora un conjunt de drets en l'àmbit

educatiu i la concreció i desenvolupament de les competències de la Generalitat en matèria d'educació. Segons aquesta nova regulació estatutària, el Parlament de Catalunya ha aprovat la Llei 12/2009, d'educació de Catalunya, que atribueix també una importància significativa a la mediació escolar i a la resolució pacífica de conflictes en l'àmbit escolar. D'aquesta manera, deixant vigent la regulació del Decret en aquestes qüestions, la nova llei consolida la generalització de la utilització de la mediació escolar a tots els centres.

Com a valoració inicial, es pot destacar que el Decret 279/2006 estableix una definició ampla de mediació escolar, que sembla permetre el seu ús en una varietat de conflictes i entre una diversitat de parts que puguin aparèixer en l'àmbit educatiu. Tanmateix, la regulació que en fa a continuació la considera bàsicament com un mecanisme preventiu, o com una alternativa o complement al règim disciplinari, limitant notablement el seu abast. Pel que fa als principis, procediment i efectes, la mediació escolar coincideix en línies generals amb la definició jurídica de mediació, amb la particularitat que no constitueix una alternativa a un procés judicial, sinó a un procediment disciplinari en el marc del centre. La segona particularitat de la mediació escolar és que actualment els mediadors són membres de la comunitat educativa (professors, alumnes...), que requereixen una formació adequada o una acreditació que el Decret, però, no concreta. Finalment, la nova Llei d'educació manté i complementa la seva definició àmplia, fet que sembla indicar una possible extensió del seu àmbit d'aplicació en el futur. Ara bé, els conflictes que escalen i acaben davant els tribunals penals, si no s'hi aplica la mediació més enllà de l'àmbit escolar continuen essent jutjats a partir del Codi Penal (inclou els delictes i faltes dels quals se'ls pot acusar) –Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal, i la Llei de procediment penal (inclou el procés mitjançant el qual se'ls jutja)– Real decret de 14 de setembre de 1882, mitjançant el qual s'aprova la Llei d'enjudiciament criminal.

### 3.4 La necessitat d'investigar l'estat de la mediació escolar a Catalunya

Com hem vist més amunt, en els darrers anys ha augmentat exponencialment el nombre de propostes per introduir la resolució alternativa de conflictes als centres escolars a partir d'experiències concretes d'aplicació de la mediació, acompanyades d'altres pràctiques, i l'element comú a tots els casos, i que cal destacar, és la *percepció de millora de la convivència*. És a dir, amb la

introducció de la mediació es redueix la conflictivitat, i aquesta és la percepció d'alguns sectors de la comunitat educativa, bàsicament el professorat, perquè ha estat aquest sector el que ha hagut d'enfrontar-se al canvi demogràfic i a les transformacions socials i culturals sobtades a les aules. Aquesta reducció de la conflictivitat es percep com una millora del clima de centre que afavoreix el desplegament d'accions per aprofundir i optimitzar les pràctiques de mediació. Insistim, doncs, en el fet que estratègies i efectes semblen retroalimentar-se.

No obstant això, diversos estudis i informes sobre convivència i conflictes a l'escola, com el de Rodríguez (2007), o els del Síndic i l'Ararteko (2006) i l'equip CIE-FUHEM (2005), conclouen que els *centres escolars tenen encara un funcionament basat principalment en una resolució de conflictes punitiva i on la participació d'alumnes i famílies en el funcionament dels centres encara és molt limitada*. És necessari, doncs, investigar i revisar les pràctiques de mediació escolar amb relació a la resta d'estratègies de resolució de conflictes aplicades als centres escolars. Això ens haurà de permetre *identificar millor els conflictes viscuts des dels diferents actors i proporcionar les millors eines per a la seva resolució a l'escola*.

Malgrat els efectes benèfics de la mediació escolar com a instrument intern, i sense negar que ha estat gestionat eficaçment, creiem, doncs, que el propi èxit de la mediació mostra que hi ha espai per anar més enllà. No es poden infravalorar els efectes de la introducció i l'expansió de la mediació. Creiem tanmateix que valorar-les només a partir del seu impacte en la disminució de les sancions als centres i de la millora del clima de centre, però sense sortir dels centres, pot resultar limitador. Paral·lelament, proposem també analitzar els *casos de conflictes escolars que arriben a convertir-se en processos judicials* de manera que es pugui valorar, com hem dit més amunt, l'impacte de la introducció de la mediació en fases anteriors i la seva adequació en les formes practicades i actualment vigents. De la mateixa manera, cal analitzar i valorar els processos de *mediació no escolar, però relacionats amb l'àmbit escolar* en tant que els escenaris de la vida social són més coincidents que els límits institucionals.

Un dels aspectes centrals que caldrà analitzar és el de les funcions de les persones que poden actuar, i de fet actuen, per a fer possible els processos de mediació a l'àmbit escolar. Des de la perspectiva del model que proposa Lederach (1997) per mitjà de la piràmide de resolució de conflictes, es distingeixen diverses aproximacions a la construcció de la pau a diferents nivells, que impliquen també el lideratge de diversos tipus d'actors en aquests nivells dins dels processos de reconciliació social.

Lederach identifica tres nivells d'actuació, i alhora de rols, que defineix en funció del grau de poder i lideratge de les persones que intervenen en la resolució de conflictes. Al nivell superior, anomenat *lideratge d'alt nivell* [*top leadership*], se situen els personatges rellevants o líders militars, polítics i religiosos del context en conflicte. El principal objectiu de les seves accions és l'aturada de les hostilitats o la violència. Es tracta, per tant, de plantejaments a curt termini pensats per poder complir-se pas a pas. En part, també, perquè les negociacions sovint es fan de manera pública i és convenient mostrar resultats encara que siguin parcials. Per tal que aquestes accions puntuals tinguin efecte, però, cal que vagin acompanyades d'una ajuda molt més àmplia duta a terme des dels altres dos nivells de la piràmide. Al segon nivell trobem el que Lederach anomena *lideratge d'abast mitjà* [*middle-range leadership*]. Es tracta de persones destacades en diversos camps que compten amb el suport de l'opinió pública. Aquestes figures són claus per assolir la pau, ja que gaudeixen de relativa poca visibilitat relativa però també de bones i nombroses connexions als diversos sectors de la societat. Elles són, doncs, les que poden posar en contacte les elits i la majoria de la població. Finalment, a la base de la piràmide trobem els que Lederach anomena *líders de base* [*grassroots leadership*]. Aquestes figures són líders locals de diversos sectors i la seva funció és definitiva per assolir la reconciliació, atès que ajuden la població a sobreposar-se a la violència de la guerra, de l'enfrontament violent, i a reparar les relacions danyades en el conflicte.

El model també identifica l'abast de les persones que intervenen o que es mobilitzen en la resolució del conflicte a cada nivell. Així, al primer nivell els qui intervenen en la seva resolució són una clara minoria, essent fins i tot comú que es tracti de negociacions unipersonals, dutes a terme per un únic mediador, que actua de manera visible. En el nivell intermedi es tracta d'una minoria amb prestigi, i les seves actuacions s'encarriren a partir de l'organització i participació en trobades, tallers i comissions de pau. I els actors que intervenen en la resolució de conflictes al tercer nivell actuen en plena relació amb les persones afectades i ofereixen una visió respectada, però alhora propera als afectats.

La mediació a l'àmbit escolar permet diverses aplicacions del model de Lederach, amb particularitats, segons els tipus de conflictes i els àmbits als quals pot afectar si escau. En aquest sentit, probablement no és aplicable per analitzar tots els conflictes i els processos endegats per a la seva resolució, perquè en molts d'ells no s'identifiquen els tres nivells de la piràmide, i en realitat només s'aplicaria en totes les seves dimensions a aquells que esca-

len a instàncies externes al centre escolar (per exemple, a la USCE i/o a la Fiscalia). A més, els conflictes sovint són interpersonals, tenen l'arrel en actors concrets, encara que acabin involucrant a vegades a diversos actors i als propis centres i a altres instàncies de l'administració educativa o de l'entorn comunitari. Els conflictes en l'àmbit escolar generalment es resolen només a un dels nivells de la piràmide i, en certa mesura, cada nivell és relativament independent si no es tracta de conflictes traumàtics, que no afectaran generalment a grups de persones però per als quals serà important introduir estratègies mediadores per reconciliar bàndols o faccions que poden emergir a nivells inferiors de la piràmide, a l'escola i a la comunitat educativa afectada. Reprenent la distinció que hem fet anteriorment, a la base de la piràmide s'hi podrien situar les *estratègies socialitzadores* de la mediació escolar, orientades a l'*autoregulació* i a l'establiment (o restabliment) d'un bon *clima de centre*, i tant la majoria de conflictes com de mediacions que probablement es porten a terme als centres escolars en l'actualitat. Els nivells intermedis i superiors correspondrien al tractament dels conflictes per mitjà de la *mediació estandarditzada i formal, professional*, des d'una *estratègia institucional*. Ambdues haurien de contribuir a la desjudicialització dels processos que escalen, en moments i nivells diferents, i amb recursos diferents.

Des de la perspectiva dels actors involucrats i dels recursos mobilitzats, aquesta seria l'aplicació de la piràmide de Lederach:

### Nivell 1: lideratge d'alt nivell

Jutges, USCE, inspectors, Associacions de Mares i Pares d'Alumnes

Intervenien en els conflictes que han escalat, individuals o col·lectius (aquests darrers típics de les relacions amb l'administració educativa en qualsevol instància). Requereixen la participació d'aquests actors en tant que cal un grau de lideratge reconegut perquè les parts acceptin iniciar la resolució del conflicte.

### Nivell 2: lideratge d'abast mitjà

Mediadors externs, policia, directors, professorat responsable de mediació al centre, mediadors formats als centres (alumnat)

Tenen algun poder, real o simbòlic, per ajuntar les parts a resoldre el conflicte. Generalment s'encarreguen de conflictes individuals. Poden dur a terme accions de resolució de conflictes o construcció de la pau pautades

(mediacions, tallers, formació, etc.) però sovint de tipus socialitzador i/o comunitari

### Nivell 3: lideratge de base

Mediadors formats als centres (alumnat), mediadors naturals (alumnat i professorat)

Actuen de manera espontània o informal, sovint entre iguals (alumnat i/o professorat), o com a part de tasques de tutoria amb alumnat i famílies (professorat).

Aquest plantejament ha estat a la base de l'estudi empíric sobre l'abast i les característiques de la mediació escolar a Catalunya. En els apartats següents s'exposa la metodologia emprada, i es presenten i analitzen els resultats per arribar finalment a proposar recomanacions per a la seva millora i institucionalització amb les màximes garanties jurídiques.

## 4 Característiques de l'estudi

Seguint les línies generals acordades en el projecte del Llibre Blanc, l'equip de mediació en l'àmbit escolar ha treballat a partir d'un doble abordatge qualitatiu i quantitatiu. En primer lloc, s'ha dut a terme el treball de camp etnogràfic<sup>16</sup> amb l'aplicació de tècniques qualitatives (entrevistes, observacions, anàlisi de documents dels centres i de diferents instàncies del Departament d'Educació), i en segon lloc, amb un coneixement més aprofundit del programa de Convivència i Mediació desenvolupat pels centres escolars, s'ha procedit a la confecció d'un qüestionari ampli per recollir aspectes comuns i aspectes específics del projecte global i de l'àmbit escolar. En paral·lel s'ha dut a terme el treball d'anàlisi jurídica arran dels documents legals que actualment regulen la resolució de conflictes i la mediació als centres escolars de Catalunya, i altres entrevistes complementàries. Aquestes entrevistes han inclòs, d'una banda, a un grup d'agents relacionats amb la mediació escolar de manera indirecta, des de l'àmbit comunitari i, de l'altra, els responsables de la Unitat de Suport a la Convivència Escolar i al Programa de Convivència i Mediació, gairebé de forma transversal al llarg del desenvolupament de tota la recerca teòrica i empírica.

Els objectius específics de la recerca empírica sobre la mediació en l'àmbit escolar han estat la *identificació de l'abast i les característiques mediació escolar a Catalunya*, així com de les *limitacions i potencials que planteja*

*des de la seva aplicació actual.* Les tècniques emprades ens permeten aportar dades de la quantitat de mediacions que es realitzen als centres escolars, els actors que hi participen i a quin tipus de conflictes s'aplica, entre altres aspectes rellevants, a partir de l'univers complet dels centres que la porten a terme. L'anàlisi dels resultats obtinguts ens permetran assolir l'objectiu final, que és l'elaboració de propostes per a la *introducció de millores, des del punt de vista jurídic, formatiu, procedimental i de recursos humans i materials.*

#### 4.1 Abordatge qualitatiu

El treball qualitatiu va iniciar-se amb entrevistes a membres del Departament d'Educació per conèixer el funcionament global del programa de Convivència i Mediació Escolar i de la USCE, i van fer-se entrevistes exploratòries inicials coordinadors de mediació escolar d'un institut amb llarga experiència en mediació per obtenir coneixements bàsics de l'aplicació concreta del programa a un centre. El treball qualitatiu també ens ha permès reconstruir els processos dels conflictes que neixen a l'àmbit escolar, però que per diferents motius salten de l'esfera del centre i s'han de resoldre d'acord amb els sistemes més amplis de resolució de conflictes: els tipus de conflictes, les diferents instàncies que hi intervenen, els procediments a través dels quals es resolen els conflictes, com finalitzen i quins en són els efectes. En particular, la col·laboració de la USCE amb el projecte ens ha permès conèixer el volum i els tipus de casos que els arriben i on

realitzen funcions d'acompanyament i mediació. Amb les entrevistes als fiscals volíem conèixer el volum i el tipus de conflictes escolars que finalitzen davant dels tribunsals, però això no ha estat possible, per la pròpia transformació dels conflictes i perquè no hi ha cap registre de la seva evolució a cap instància ara per ara.

A partir d'aquest estudi més ampli dels conflictes que neixen a l'àmbit escolar, hem pogut valorar la possibilitat de proposar reformes legislatives que expandeixin l'ús de la mediació com a mitjà de resolució de conflictes, més enllà de la regulació actual del Decret 279/2006, que, com ja s'ha indicat, està considerada com un instrument preventiu o com una alternativa o complement al règim disciplinari del centre. Com ja s'ha indicat, aquestes consideracions coincideixen amb la creixent importància observada, tant a la legislació catalana com a la de l'Estat, de la mediació i la resolució pacífica de conflictes a l'àmbit escolar.

#### 4.2 Abordatge quantitatiu

L'abordatge quantitatiu s'ha dut a terme a partir d'un qüestionari administrat en línia a tots els centres de secundària que formaven part del programa d'innovació educativa Convivència i Mediació Escolar del Departament d'Educació durant el curs 2008-2009. Es tracta de 253 centres, dels quals 179 han respost al qüestionari i que ens han permès obtenir, per tant, una mostra final del 71% de l'univers.

**Taula 1. Nombre de centres enquestats sobre el total de centres d'educació secundària públics per Delegació Territorial**

Serveis Territorials	Centres que han respost el qüestionari	Centres de la mostra (Programa de Mediació del Dept.)	Centres de secundària per serveis territorials
Girona	15	21	101
Maresme-Vallès oriental	24	29	124
Catalunya central	10	14	89
Vallès occidental	25	34	129
Baix Llobregat	18	34	129
Consorci d'Educació de Barcelona	15	29	279
Barcelona comarques	24	32	128
Tarragona	24	29	86
Terres de l'Ebre	7	7	26
Lleida	17	23	74
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>253</b>	<b>1.165</b>

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari i del Departament d'Educació (Generalitat de Catalunya).



Tal com s'observa a la Taula 1, la mostra de centres que participen al programa de Convivència i Mediació no és sempre proporcional al nombre de centres existents per territoris, representats per les Delegacions Territorials. Les mateixes distorsions involuntàries es poden observar en el nombre de centres escolars de secundària de cada zona que han contestat el qüestionari. Això vol dir que la mediació està present a tot el territori, si bé encara hi havia en el moment de presa de dades una certa variació en el seu grau d'implantació<sup>17</sup> per mitjà del programa oficial del Departament. Cal assenyalar que també hi ha un biaix important pel que fa a titularitat. Els programes d'Inno-

vació Educativa s'ofereixen majoritàriament als centres de titularitat pública, i per tant són aquests els que han conformat l'univers i la mostra resultant de les respostes al qüestionari. Aquests resultats, doncs, no ens aporten informació sobre les accions que puguin estar realitzant els centres concertats o privats, dels quals sabem a través de l'abordatge qualitatiu que també estan desenvolupant programes de mediació escolar.

A la Taula 2 poden observar les característiques dels centres enquestats a partir de la seva composició quantitativa i qualitativa bàsica.

**Taula 2. Perfil dels centres enquestats: composició i grandària**

	Mitjana	Mínim	Màxim
<b>Nombre total d'alumnes</b>	562	103	1300
<b>Nombre d'alumnes de nacionalitat estrangera</b>	89	0	325
<b>Nombre d'alumnes d'ètnia gitana</b>	6	0	100
<b>Nombre de professors</b>	60	14	120

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

El qüestionari es va enviar per primera vegada la tercera setmana d'abril de 2009, uns dies després que els centres de la mostra rebessin un correu electrònic de la Direcció General d'Innovació Educativa del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya on se'ls demanava la seva col·laboració en l'estudi. A principis de maig es va fer un segon enviament i a principis de juliol un tercer. En tots tres casos s'ha tractat de l'enviament d'un correu electrònic que explicava el projecte del Llibre Blanc de la Mediació i demanava la seva col·laboració per mitjà de la resposta al qüestionari en línia, al qual s'accedia a través d'un enllaç facilitat en el mateix correu. Aquests enviaments s'han complementat amb trucades realitzades entre juliol i octubre de 2009 a cada un dels centres que no havien donat resposta a la demanda.

L'equip va optar per un qüestionari de màxims, amb un total de 45 preguntes, que ens han permès obtenir informació detallada dels diversos àmbits en què actualment intervé la mediació escolar, i al mateix temps realitzar una prospecció dels aspectes relacionats amb la conflictivitat i la gestió de la convivència en els quals la mediació és susceptible d'aportar canvis. Les respostes del qüestionari també ens han permès analitzar com i quan la mediació afecta als diversos actors que formen part de la comunitat educativa, i quin és el paper de cadascun d'ells en els diversos processos

i moments. Les respostes obtingudes es fan referència al 2008-2009, si no s'indica el contrari, atès que hem treballat amb les dades de la situació en la qual els centres s'han anat adscriuint voluntàriament al programa de Convivència i Mediació del Departament d'Educació, abans dels canvis més recents exposats en apartats anteriors i que encara no s'han desplegat, com l'obligatorietat d'elaborar un programa de convivència a cada centre, a partir del curs 2009-2010.

El qüestionari<sup>18</sup> cobreix els apartats temàtics següents:

- Dades bàsiques del centre
- Antiguitat de la mediació al centre
- Categories de mediadors
- Formació dels diferents tipus de mediadors
- Quantitat de conflictes mediat
- Tipus de conflictes mediat
- Regulació de la mediació
- Posicionament de la mediació al centre
- Activitats paral·leles o complementàries a la mediació: promoció, formació, educació en valors
- Percepció de conflictivitat

Els objectius principals de l'estudi quantitatiu, doncs, es concreten en la voluntat de conèixer la diversitat de



percepcions i tractaments relatius al conflicte als centres escolars, i dels usos i estratègies de mediació que duen a terme la globalitat de centres que l'han introduït en el seu funcionament rutinari. A més, ha significat també una oportunitat per observar la relació entre composició escolar i conflicte davant dels supòsits que relacionen immigració i conflictivitat<sup>19</sup>. Des de la perspectiva jurídica, els resultats del treball quantitatiu han permès estudiar, a partir de la pràctica dels centres, la incidència de l'aplicació de la normativa sobre Mediació Escolar a Catalunya i el grau d'adequació de les mediacions que es realitzen amb la regulació del Decret 279/2006. Així mateix, aquestes experiències també ens han permès fer una valoració del seu d'èxit (quant es finalitzen amb acord i si realment es redueixen el nombre de procediments disciplinaris i de conflictes al centre) i, més concretament, dels diferents aspectes que regula el Decret, per poder proposar-hi determinats canvis o millores.

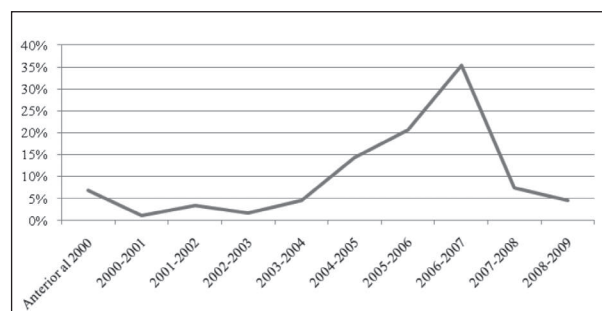
## 5 Indicadors

### 5.1 Indicadors generals

#### 5.1.1 La mediació als centres escolars

El programa de Convivència i Mediació escolar va començar a oferir-se a finals dels anys 90, encara que al principi de manera tímida, encetant la formació a professors, i incorporant-se a centres que havien iniciat accions en la mateixa línia de manera autònoma. Si bé gairebé el 7% de centres que actualment formen part del programa van iniciar-lo abans de l'any 2000, no va ser fins el curs 2004-2005 que els participants van augmentar considerablement, amb un punt àlgid el 2006-2007, curs en què s'hi van adherir el 35% del total de centres que en formaven part en el període de desenvolupament de l'estudi. L'èxit de resultats del programa ha portat al Departament d'Educació a plantejar-ne un canvi estructural important. Així, a partir del curs 2009-2010 el Programa de Convivència i Mediació Escolar queda suprimit com a oferta voluntària d'innovació pedagògica pels centres i incorpora els seus objectius en el Pla de Convivència que han d'elaborar els instituts. Aquests canvis requeriran el disseny de noves eines per analitzar l'ús i els resultats de la mediació en l'àmbit escolar en el futur.

**Gràfic 2. Evolució de l'adhesió i la participació dels centres al Programa de Convivència i Mediació del Departament d'Educació de la Generalitat**



Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

A part de formar part del programa del Departament d'Educació, el 17,4% dels centres han desenvolupat també altres programes de mediació, bé siguin dissenyats per ells mateixos (73,3%), per una empresa privada (3,3%) o per una altra entitat pública diferent al Departament d'Educació (13,3%). Pel que fa als anys d'inici d'aquests programes, segueixen una tendència molt similar als centres amb el programa del Departament, mostrant un important nombre d'adhesions el curs 2006-2007 (33,3%). En aquest cas, els percentatges de centres que van iniciar amb anterioritat un programa propi són lleugerament superiors als que van adherir-se al programa del Departament d'Educació. Aquesta tendència evidencia una vegada més l'èxit sorgit de la iniciativa presa per alguns centres escolars per desenvolupar projectes que siguin del seu interès de manera autònoma i que amb el temps es poden acabar institucionalitzant.

Independentment de la motivació original de l'adhesió al programa a cada centre, la gran majoria de centres (79,3%) el considera com un projecte global de centre que compta amb la implicació de tot el claustre i l'equip directiu. Les entrevistes realitzades també han mostrat, i es veurà més endavant, la necessària implicació de l'equip directiu per tal de garantir l'èxit del programa. Amb tot, no podem obviar el 18,3% de centres que encara consideren el servei de mediació com quelcom que només afecta al professorat que hi participa directament. La resta de centres consideren el servei de mediació com quelcom propi de l'equip de psicopedagogia (1,8%), o hi recorren de manera externa en casos puntuals (0,6%).

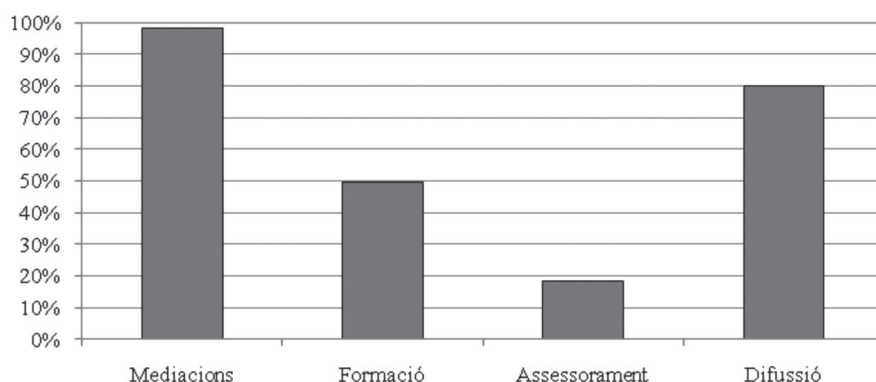
En aquesta mateixa línia, destaca el fet que el 92,5% dels centres tenen incorporada la mediació en el seu Reglament de regim interior, i el 67,1% tenen normati-

ves pròpies del centre que regulen la seva pràctica més enllà de les línies que marca del Decret 279/2006 de drets i deures dels alumnes. Aquestes normes regulen de manera majoritària les obligacions dels mediats (95,7% dels casos) i dels mediadors (95,6%), però no el nombre de sessions per mediació (20%), la durada d'aquestes (22,4%), o la temporització total del procés (23,1%). Tal com hem vist en els casos analitzats, cada centre organitza aquests aspectes basant-se en procediments i protocols convencionals, i si bé a la pràctica el nombre i durada de sessions gairebé sempre és el

mateix, prefereixen deixar aquests paràmetres sense regular per tal de permetre introduir flexibilitat si és necessari.

La mediació en l'àmbit escolar no queda limitada només a les sessions. Gairebé la totalitat de centres de la mostra ha realitzat mediacions al llarg del curs, però també cal remarcar la importància que atorguen a la difusió d'aquesta opció entre els membres del centre (el 79,9% de centre n'han realitzat), així com a la formació (49,4%) i, en menor mesura, a l'assessorament (18,4%).

**Gràfic 3. Activitats relacionades amb la introducció de la mediació al curs 2008-2009**



Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

### 5.1.2 Usos de la mediació

La mediació escolar als centres troba el seu camp preferent d'acció en aquells conflictes que comporten la disrupció de la convivència en una comunitat on el contacte entre els seus membres és constant i obligat. Sovint es tracta dels conflictes que queden fora de les regulacions disciplinàries clàssiques però que, per contra, representen situacions angoixants pels seus protagonistes. Per ser exactes, gairebé la meitat dels centres (44,8%) consideren que la mediació es troba integrada en la seva estructura disciplinària, i l'apliquen com a alternativa a algunes sancions. Generalment, però, és aplicable en aquells casos que d'altra manera haurien suposat sancions menors, i com es mostra més endavant, per conflictes en què no hi ha intervingut la violència física.

També és important el percentatge de centres que directament consideren la mediació només per aquells casos

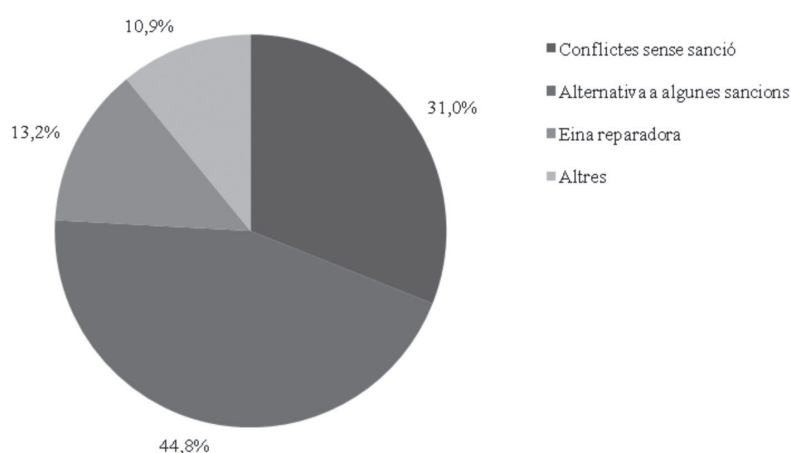
que no es troben tipificats dins la via disciplinària (31%), de manera que un nombre elevat de centres considera directament la mediació com una eina estrictament útil per la reparació de malentesos entre individus, però que en cap cas intervé en conflictes sancionables que són objecte del Reglament de Règim Interior. El 13,2% de centres afirma utilitzar la mediació amb posterioritat a la via disciplinària. Aquesta és també una postura que els centres fan explícita, i que mostra la tendència a la concepció reparadora de la mediació escolar. En aquests casos, els centres consideren que hi ha actuacions disruptives que s'han de contestar amb sancions directes, però alhora són conscients que els càstigs no solucionen les arrels reals dels conflictes. Per això, i de manera posterior, s'utilitza la mediació com un intent d'abordar i solucionar les diferències que van ocasionar el conflicte sancionat i intentar evitar així futurs enfrontaments.

Aquesta darrera postura ens mostra clarament les tensions existents als centres escolars, Sovint, malgrat el fet que la mediació és oficialment un projecte de claustre,

no tots els membres que en formen part en tenen la mateixa visió. Per alguns, la possibilitat de substituir els càstigs per acords privats entre els implicats els suposa una pèrdua de poder en quant a professorat, i pateixen per un eventual deteriorament de l'autoritat. Però fins i tot en els mateixos individus que creuen en les possibilitats de la mediació, els canvis profunds en les concepcions i les actituds no es produeixen d'un dia per l'altre. Vivim en un entorn d'una herència cultural determinada, i la

mediació és tot just un instrument que es comença a implantar en els diversos àmbits i, per tant, no gaudeix encara d'un alt grau de coneixement i reconeixement. Això fa que tot i que des dels centres puguin veure'n les seves possibilitats educatives, quant als beneficis que comporta de cara a les relacions i de retruc, al clima de centre, sovint és encara difícil apostar-hi plenament com una eina vàlida per resoldre totalment o parcialment una varietat més àmplia de conflictes.

**Gràfic 4. Distribució de les pràctiques d'incorporació de la mediació als centres escolars**

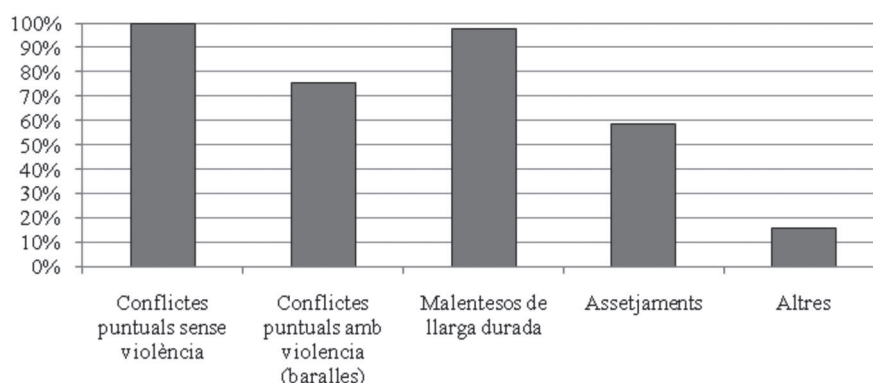


Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

Vegem ara amb més detall els conflictes susceptibles de ser tractats a través de la mediació. La totalitat de centres que utilitza la mediació en fa ús per intentar solucionar "conflictes puntuals sense violència" (100%) o "malentesos de llarga durada" (97,7%). Un percentatge important de centres també utilitza la mediació en casos de "conflictes puntuals amb violència (baralles)" (75,4%), i

més de la meitat dels centres de la mostra hi recorren en casos d'assetjament (58,3%). Aquesta última dada ens ofereix informació interessant, ja que no tots els autors aconsellen l'ús de la mediació en casos d'assetjament, en els que la víctima pot trobar-se fàcilment en una situació moral d'inferioritat respecte l'agressor i, per tant, incapaç d'actuar com a igual en el procés de mediació.

**Gràfic 5. Proporció de conflictes per als quals es fa ús de la mediació als centres escolars per tipus de conflicte**

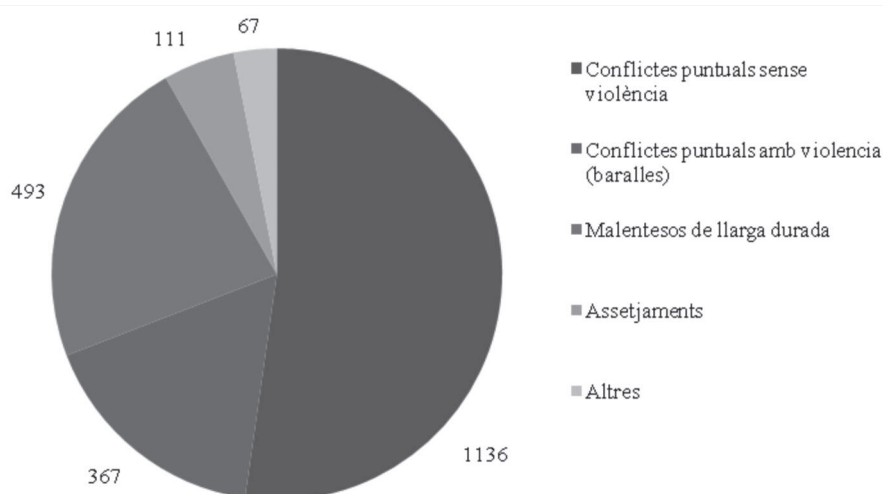


Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

Cal fer atenció al fet que, d'una banda, tenim els tipus de conflictes en els quals els centres fan ús de la mediació o expressen la seva opinió favorable a introduir-la per a fer-hi front, però de l'altra, cal fixar-se en els usos més freqüents. Així, més del 50% del total de mediacions realitzades als centres escolars durant el curs 2008-

2009 van correspondre a conflictes puntuals sense violència (52,25%), el 22,68% a malentesos de llarga durada, el 16,88% a baralles, i tan sols el 5,1% del total de mediacions es van aplicar a casos d'assetjament, la majoria dels quals no són abordats per mitjà d'aquesta estratègia.

**Gràfic 6. Mediacions realitzades als centres escolars per tipus de conflicte**

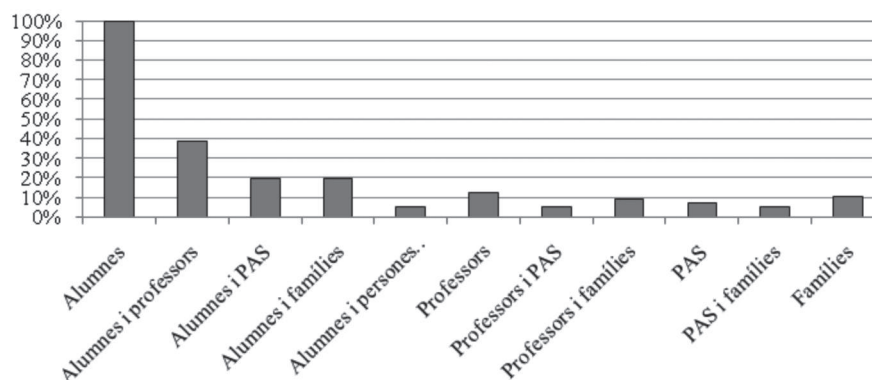


Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

Com es pot començar a concloure a partir de les dades aportades fins ara, la mediació als centres escolars està pensada, de manera clarament majoritària, per resoldre els conflictes que es produeixen entre l'alumnat. Tots els centres de la mostra la utilitzen per tractar els conflictes que sorgeixen entre alumnes, mentre que la resta d'actors de la comunitat educativa només hi intervenen com a parts en conflicte de manera absolutament secundària i, tot i així, en la majoria de casos en els quals són part mediada, hi ha també algun alumne implicat. Aquesta és una dada més que il·lustra la tendència a concebre la mediació escolar no només com a

eina de resolució de conflictes sinó –i en alguns casos sobretot o només– com una estratègia d'aprenentatge per a la convivència.

Les escoles són un dels espais socialitzadors més importants de la nostra societat i, per tant, és altament recomanable que s'eduqui els infants i joves en una visió i en una pràctica de la resolució dels conflictes que els permeti resoldre'ls de manera raonada i constructiva, que els faci confiar i adquirir el compromís de que la intervenció de tercers en posicions de respecte i igualtat pot ajudar-hi.

**Gràfic 7. Proporció de centres que utilitzen la mediació per conflictes entre els actors implicats**

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

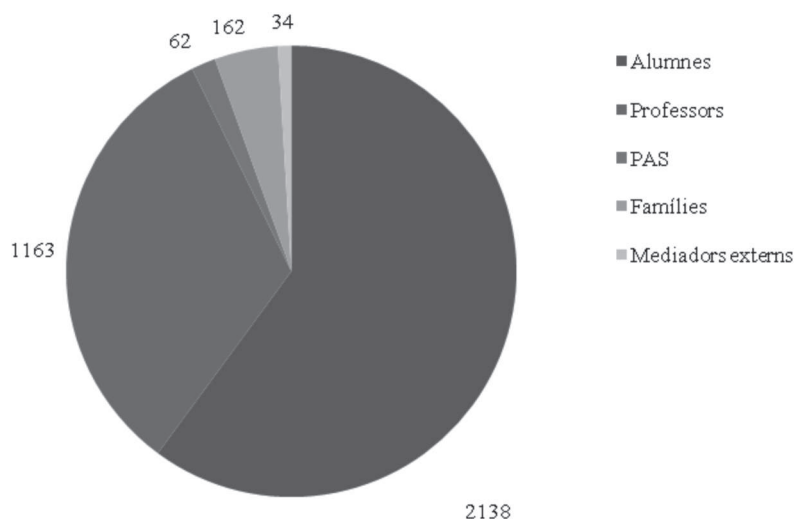
A l'hora de tractar conflictes amb la mediació, els centres opten majoritàriament per una interpretació àmplia de l'entorn escolar. Així, pràcticament tots els instituts utilitzen la mediació per tractar conflictes que s'han fet evidents dins del seu recinte (98,9%), encara que no hagin sorgit estrictament de qüestions escolars o relacions educatives. És també molt elevat el percentatge de centres que decideixen responsabilitzar-se de la solució de conflictes que han esclatat fora de les seves parets, però en els quals es veu ressentida la convivència dins el recinte (80,6%). Per contra, són molt pocs (6,9%) i és fins a cert punt comprensible, els centres que accepten la gestió de conflictes que han succeït fora del recinte i on, tot i haver membres de la seva comunitat educativa implicats, la convivència interna no es veu perjudicada.

Aquests resultats mostren com de manera majoritària els centres escolars consideren que la seva responsabilitat no s'acaba a les portes del centre, sinó que inclou aspectes de la vida del seu alumnat que transcorren fora del recinte escolar. Aquest és un tret positiu que cal destacar, en el sentit d'entendre l'educació com una tasca global. Per això es fa més necessari promoure línies de cooperació entre institucions, instàncies mediadores i

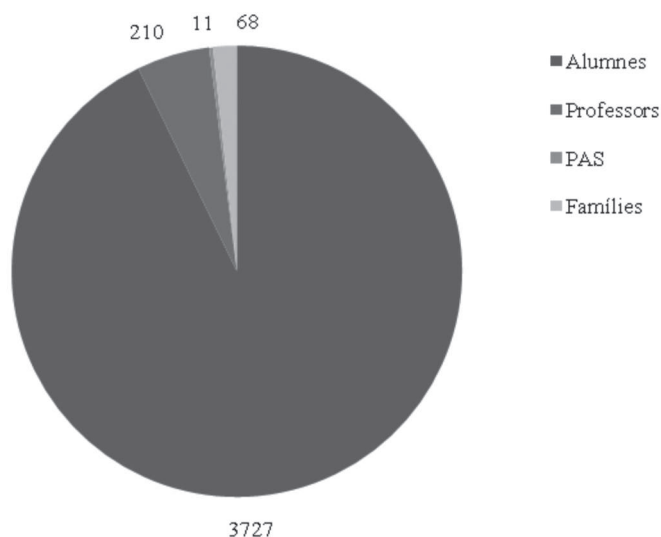
administracions, fent un esforç per regular correctament les àrees d'actuació i potestats davant dels diversos casos, per tal d'evitar buits legals.

### 5.1.3 Mediadors i mediats

L'alumnat és el protagonista majoritari en tots els rols de la mediació escolar. Així doncs, aquests no només són una àmplia majoria dels mediats (92,8%), sinó també dels mediadors (69,32%). En aquest darrer rol la seva participació és menor perquè el professorat també hi té un paper actiu més important. De fet, tot i que el professorat és el segon col·lectiu en importància numèrica, només representa el 5,2% del total de mediats el curs analitzat. Pel que fa a la dedicació a la tasca medidora i de manera global, als centres escolars amb programa de mediació el 3,3% del seu alumnat forma part activa del grup de mediadors, mentre que en el cas del professorat, els mediadors són l'1,2% del total. Els altres dos col·lectius principals de la comunitat educativa, les famílies i els treballadors no docents, tenen papers encara més irrelevants com a mediadors i com a mediats.

**Gràfic 8. Nombre total de mediadors segons rol als centres escolars**

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

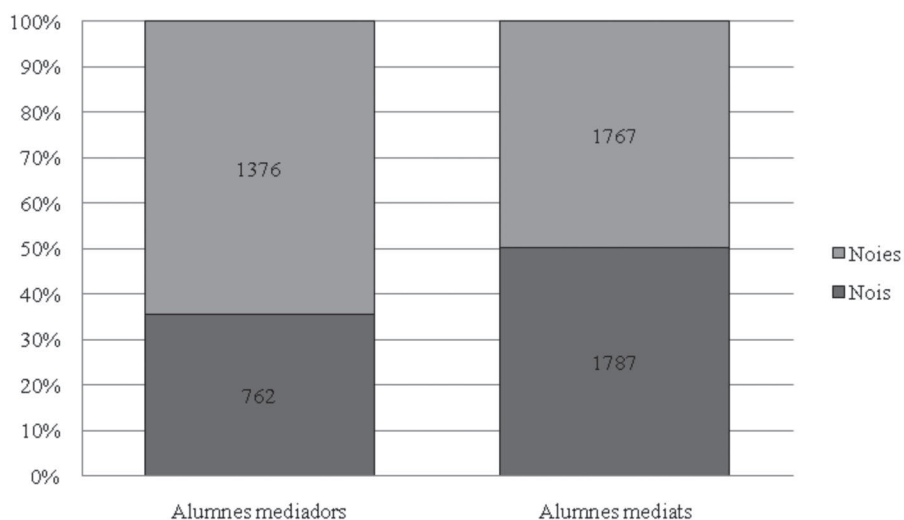
**Gràfic 9. Nombre total de mediats segons rol als centres escolars**

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

No tots els alumnes participen per igual en els diversos rols que ofereix la mediació. Hi ha diferències de gènere importants en la participació en els processos de mediació als centres. Dos terços dels 2.138 alumnes que han actuat com a mediadors el curs 2008-2009 són noies, mentre que entre els implicats en un conflicte

que hagi estat abordat amb la mediació, és a dir, entre els mediats, sembla que el gènere no és un factor significatiu. El treball de camp etnogràfic ens ha confirmat aquesta tendència a un major interès per la mediació entre les noies, independentment de la seva participació en conflictes.

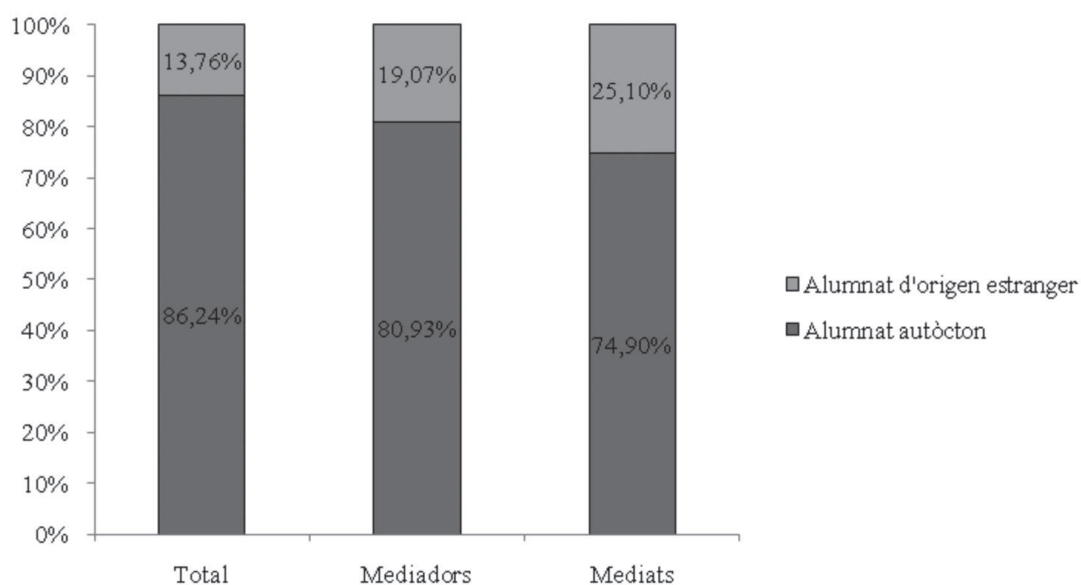


**Gràfic 10. Proporció d'alumnes mediadors i alumnes mediats per sexe**

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

Pel que fa a l'origen<sup>20</sup> nacional de l'alumnat, cal destacar la sobrerepresentació de l'alumnat de nacionalitat estrangera entre els mediadors (19,07%), que arriba a una quarta part (25,10%) quan observem les dades de l'alumnat mediat per origen nacional espanyol o estranger. Associar la presència d'alumnat estranger a la conflictivitat -una representació tan freqüent com esbi-

aixada- es mostraria fals a partir d'aquestes dades. Hem observat en el treball de camp que la participació en conflictes per gènere i origen no es correspon amb la participació en mediació per solucionar-los, és a dir, que una major participació en mediació -com a mediadors o mediats- per resoldre conflictes no implica necessàriament una participació més alta en la seva provocació.

**Gràfic 11. Proporció d'alumnes mediadors i alumnes mediats per nacionalitat**

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

Per sintetitzar, es reproduïxen aquí també les conclusions a les quals hem arribat a l'apartat anterior. Els resultats demostren que la gran majoria de mediats i mediadors són alumnes. Pel que fa als mediats, el Decret de drets i deures dels alumnes preveu que la mediació com a estratègia preventiva es pot aplicar entre diferents membres de la comunitat escolar, i en determinats casos de l'ús de la mediació com a alternativa al procés disciplinar, una de les parts serà necessàriament un membre del professorat o un representant del centre. I respecte als mediadors, el Decret també preveu l'actuació com a tals dels diferents membres de la comunitat educativa i, en particular, quan es proposa una mediació per iniciativa del centre si aquest detecta una conducta contrària a les normes de convivència, supòsit en el qual s'exclou expressament als alumnes de l'exercici directe d'aquesta funció (només poden col·laborar amb la persona mediatra). En aquest sentit, doncs, la normativa actual permetria un desplegament de la mediació més ampli i divers del que s'està duent a terme a la pràctica als centres.

## 5.2 Indicadors específics

### 5.2.1 El procés de mediació

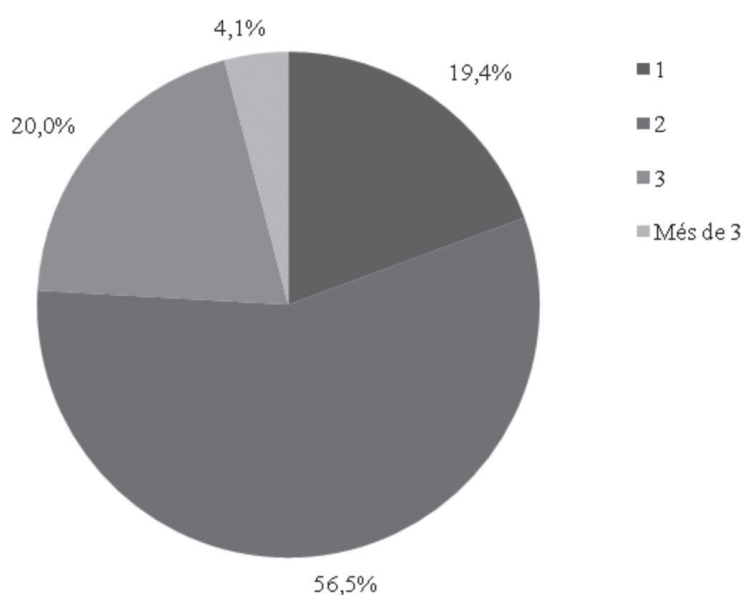
Com s'ha comentat anteriorment, són una minoria els centres que regulen les sessions que ha de tenir un procés

de mediació, la seva durada, o la temporalització global del procés, per poder introduir-hi més flexibilitat. Amb tot, aquesta manca de reglamentació específica no significa que no existeixin unes pautes pactades verbalment i fruit de la pràctica. En aquest sentit, els resultats de l'enquesta mostren unes tendències generals que també s'han pogut documentar en el treball de camp etnogràfic.

La majoria de centres (56,5%) dediquen dues sessions de mediació a cada conflicte a tractar. Això no significa que la mediació no es resolgui en la primera trobada. El protocol seguit a la majoria de centres consisteix en una sessió principal de mediació després d'haver ofert la possibilitat del procés de mediació als implicats –acte que en alguns centres ja es compta com una sessió inicial, tot i que aquesta no es correspongui formalment a una mediació– i en la qual s'arriba a un acord de resolució del conflicte. La segona sessió, doncs, és només un acte posterior en el qual es revisa l'acord i es dona per tancat definitivament el conflicte, o bé es replantegen els termes si aquest no s'ha acomplert. Aquest seguiment, posterior a la signatura de l'acord el realitzen el 94,8% dels centres.

La durada de les sessions confirma també diverses tendències comentades amb anterioritat. En més de la meitat dels centres (60,9%) les mediacions es duen a terme en sessions de mitja hora, i només un minoritari 3,6% de centres tenen sessions que duren més d'una

**Gràfic 12. Sessions del procés de mediació als centres escolars**

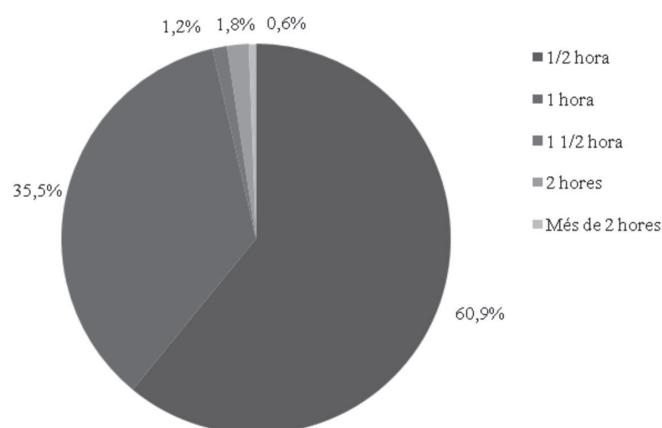


Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

hora. Aquesta durada ens indica les característiques del tipus de conflictes que es tracten a mediació –fonamentalment enfrontaments de baixa intensitat entre alumnat que malgrat ser font d'importants malestars pels seus protagonistes tenen poca incidència en el clima global del centre–, i que són susceptibles de ser resolts amb trobades breus. A més, la durada de mitja hora no és casual sinó que coincideix amb l'estona d'esbarjo dels

alumnes. Aquest fet ens indica que és difícil poder prioritzar altres estones per a la mediació, atès que no sempre és valorada per tot el professorat del centre i que, d'alguna manera, competeix amb les tasques acadèmiques ordinàries. Només una minoria els centres consideren que es tracta d'un procés d'aprenentatge i convivència prou important com per prioritzar-lo davant d'una activitat lectiva.

**Gràfic 13. Durada de les sessions del procés de mediació als centres escolars**

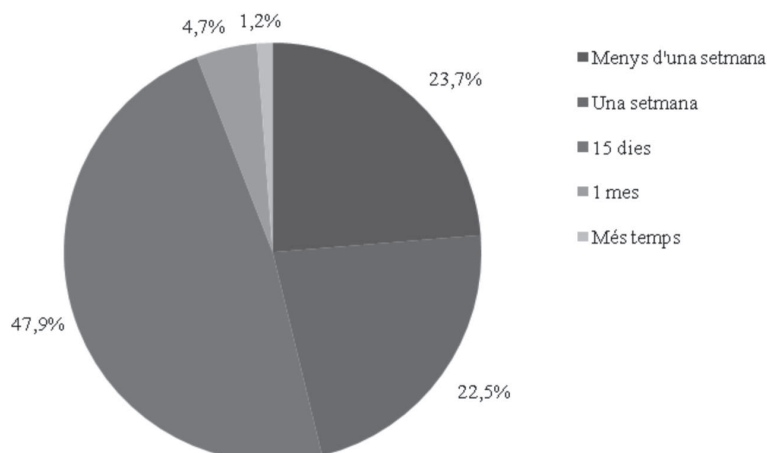


Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

En l'àmbit escolar, no només les sessions de mediació són breus, sinó que també ho és la totalitat del procés. Només en el 5,9% dels centres el procés sencer dura més de 15 dies. I en 46,2% dels casos la durada global és d'una setmana o menys. En part, aquesta durada

també reflecteix la poca complexitat dels conflictes que s'hi tracten, però també revela una destacada voluntat dels responsables escolars de tancar els conflictes al més ràpidament possible amb l'objectiu d'evitar confrontacions més greus.

**Gràfic 14. Durada del procés de mediació als centres escolars**

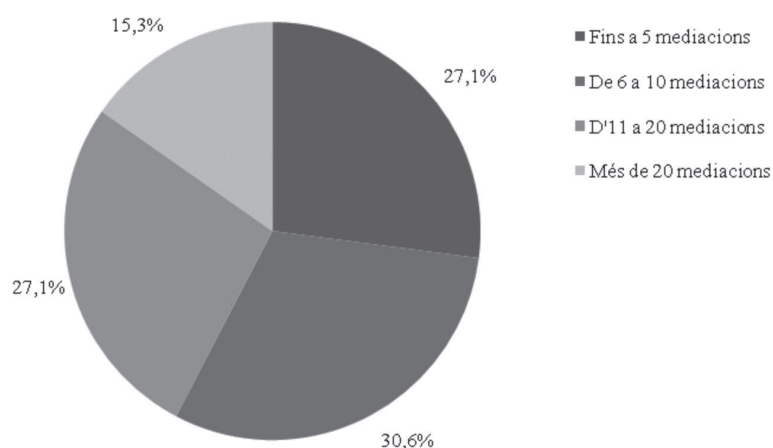


Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

De mitjana, els centres amb programa de mediació han realitzat un total de 12,6 mediacions durant el curs 2008-2009, encara que hi ha diferències de volum importants entre centres. Així, el centre que ha realitzat més mediacions n'ha dut a terme un total de 65, mentre que hi ha centres que només n'han realitzat una. És interessant apuntar que aquesta distribució es troba

repartida en freqüències de resposta força regulars, de manera que, si bé el percentatge de centres amb més de 20 mediacions és inferior a la resta (15,30%), en les altres agrupacions per nombre de mediacions realitzades les proporcions són molt similars. Això indica que els centres han anat desenvolupant patrons d'aplicació del procés de mediació dins d'un ventall finit.

**Gràfic 15. Mediacions realitzades als centres escolars**

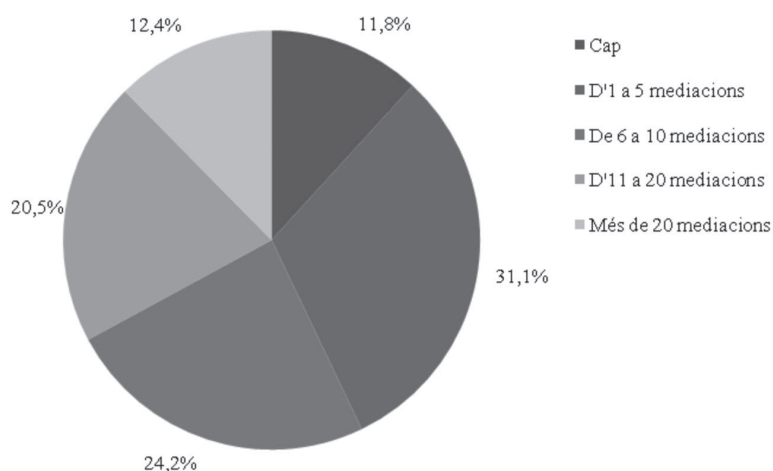


Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

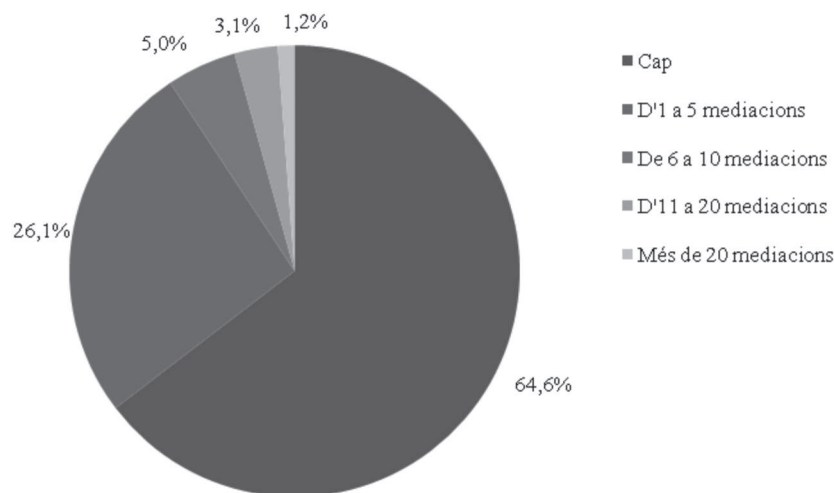
Del total de mediacions realitzades, pràcticament totes es consideren completament finalitzades (12,5 de mitjana), la majoria d'elles amb la signatura d'un acord (9,9 de mitjana). Això significa, doncs, que una minoria de mediacions es consideren finalitzades sense acord escrit, o fins i tot sense haver arribat a un acord. Amb tot,

si bé la distribució de la quantitat de mediacions finalitzades amb acord escrit és similar a la de les mediacions realitzades, no podem dir el mateix d'aquelles finalitzades sense acord escrit. Aquestes són inexistents en el 64,6% de centres, i en un 26,1% dels centres només tenen d'un a cinc casos amb acord escrit.

**Gràfic 16. Mediacions finalitzades amb acord escrit**



Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

**Gràfic 17. Mediacions finalitzades amb acord no escrit**

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

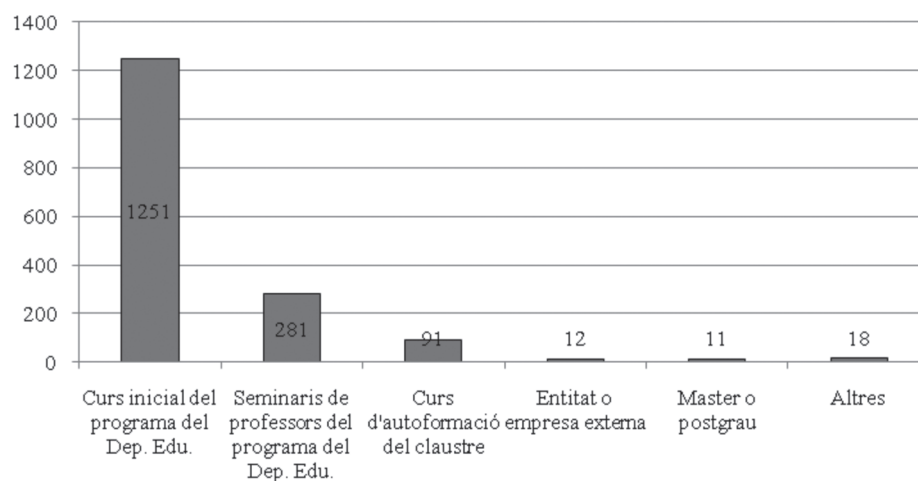
Com a darrer aspecte del procés de mediació, cal comentar el fet positiu que el 61,8% dels centres utilitzen algun mecanisme d'avaluació del servei. El 30% han realitzat enquestes de satisfacció a les parts implicades (mediadors i mediats) i el 4,7% ha tingut avaluacions per part de personal extern. A l'hora de respondre el qüestionari, aquesta pregunta ha obtingut un elevat 32,9% en l'opció "altres" en les formes d'avaluació, que els centres tenien la possibilitat d'especificar. D'aquesta manera observem que les estratègies d'avaluació del servei són diverses, si bé poden agrupar-se en diferents estratègies. Per exemple, alguns centres opten per l'administració de qüestionaris diversos als membres de la comunitat educativa en els quals, entre d'altres aspectes, es pregunta sobre la mediació, o bé opten directament per l'avaluació de l'impacte de la mediació en els casos sancionats del centre, o també pel seguiment individual i informal dels casos que han passat per mediació.

Aquesta diversitat respon al fet que es tracta d'iniciatives internes als centres, que comparteixen la preocupació dels seus responsables per conèixer els resultats i implicacions reals de la introducció del programa de mediació endegat. Aquesta és una preocupació que també ha estat expressada en les entrevistes realitzades. El programa del Departament d'Educació demana una memòria als centres que en formen part, però encara no es disposa d'un instrument comú de valoració del projecte, de manera que les dades que presentem aquí són les primeres recollides en aquest sentit.

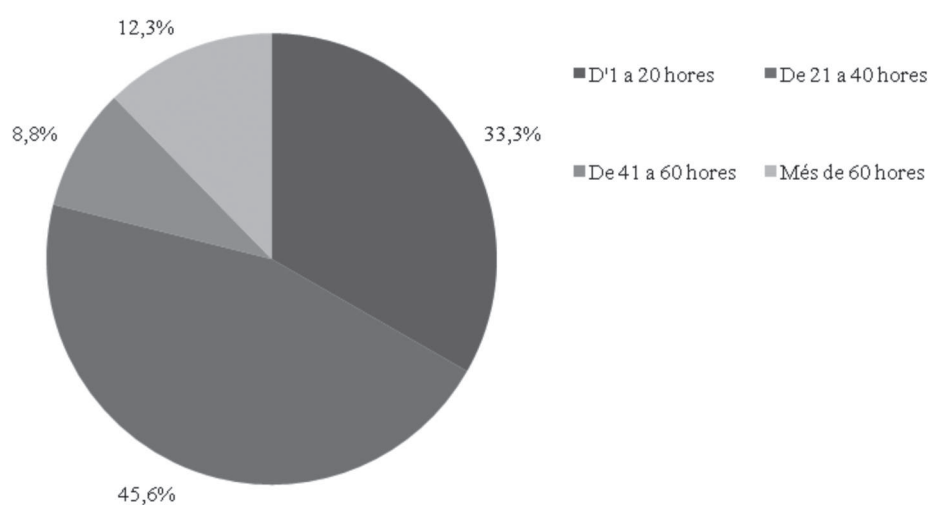
### 5.2.2 La formació en mediació

Conèixer quina és la formació en mediació entre els actors que l'estan implementant als centres escolars ha estat un altre dels objectius prioritaris d'aquest estudi. El 99,4% dels professors mediadors han rebut algun tipus de formació en mediació. La majoria d'ells han estat formats a través del programa que ofereix el Departament d'Educació, fonamentalment seguint el curs inicial del programa, però en alguns casos també han participat en els seminaris posteriors que s'ofereixen de manera exclusiva per al professorat.

Paral·lelament, o com a complement, existeixen altres tipus de formació que de moment tenen una incidència molt baixa entre el professorat. Podem afirmar, per tant, que el coneixement de la mediació als centres escolars prové del Departament d'Educació, ofert a través d'un curs de 40 hores a aquells centres que entren a formar part del programa Convivència i Mediació Escolar. Així ho mostren els resultats, que ens indiquen que en el 45,6% dels centres, els professors tenen entre 21 i 40 hores de formació en mediació. Amb tot, el 33,3% dels centres indiquen que el professorat mediador només han estat formats en un mòdul d'un màxim de 20 hores en mediació. En el 60% dels centres s'indica que no han rebut cap hora de formació del curs inicial del programa de Convivència i Mediació. Aquesta és una dada incongruent, que més aviat indica una confusió en la resposta, o bé que l'equip de professors que va rebre la formació inicial del programa ja no es troba al centre.

**Gràfic 18. Tipus de formació en mediació del professorat mediador dels centres escolars**

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

**Gràfic 19. Hores de formació en mediació del professorat mediador dels centres escolars**

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

En el cas de l'alumnat la formació és més variada, tot i que de manera majoritària els arriba a través de crèdits variables o optatius dels estudis obligatoris, és a dir, com a part del currículum de l'ESO. Amb tot, també és important destacar l'existència d'altres activitats que es porten a terme als centres i que contribueixen a la formació en mediació d'un nombre important d'alumnat, com les activitats puntuals i altres cursets, o la participació directa

de l'alumnat al curs de formació del programa del Departament d'Educació.

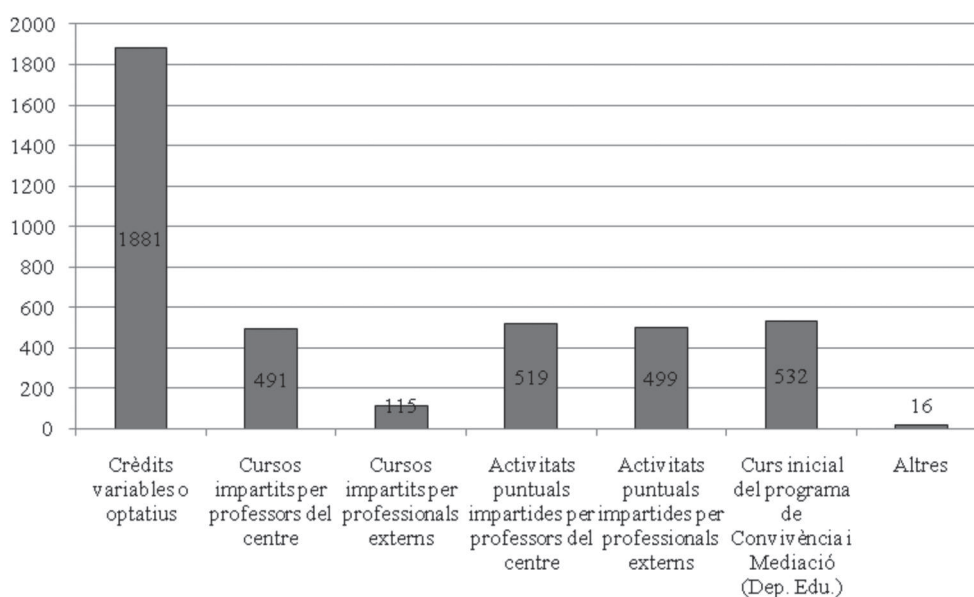
Per interpretar aquestes dades correctament cal tenir en compte que no tota la formació en mediació que s'ofereix als centres escolars està pensada per tenir alumnes mediadors. Tal i com hem vist en treballs anteriors i en el treball de camp d'aquest mateix estudi, certs tipus de formació tenen l'objectiu d'aportar un coneixement inicial de diver-



ses estratègies de resolució alternativa de conflictes, sense que això es consideri una preparació adequada per actuar com a mediadors en conflictes de tercers. Majoritàriament, els crèdits variables són considerats la formació mínima necessària per actuar com a mediadors o, en el seu defecte,

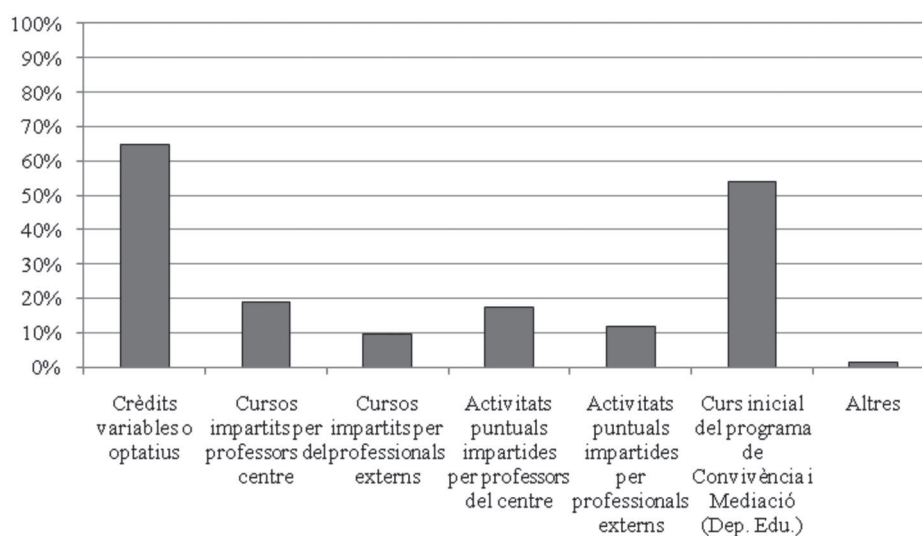
ho és la participació en el curs del Departament d'Educació. Aquestes observacions són coherents amb els resultats del qüestionari pel què fa a la proporció de centres que ofereixen els diversos tipus de formació, i que indiquen la presència important d'una o l'altra formació.

**Gràfic 20. Tipus de formació en mediació realitzada per l'alumnat als centres escolars**



Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

**Gràfic 21. Tipus de formació en mediació disponible per l'alumnat als centres escolars**

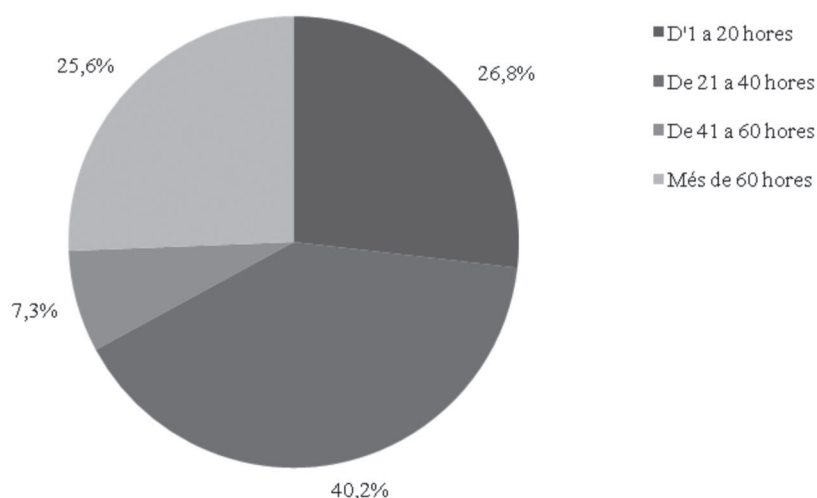


Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

Tot i la diversitat de l'oferta disponible de formació en mediació als centres escolars, el fet que només el 26,8% dels centres ofereixin formació als alumnes de menys de 20 hores de duració és un altre indicador del predomini dels crèdits variables com a via principal de formació de l'alumnat, amb un nombre d'hores molt superior i idèntic al d'altres matèries optatives. Per tant, podem afirmar que la formació en mediació de l'alumnat és destacable si la considerem des del punt de vista introductor i a

aquesta metodologia i a la filosofia que hi ha darrere les pràctiques de Resolució Alternativa de Conflictes (pràcticament el 75% de l'alumnat format ha rebut, com a mínim 20 hores de formació). A l'hora, i prenent com a model la durada que considera el Departament d'Educació com l'adequada per participar en un servei de mediació (40 hores), podem dir que només un terç de l'alumnat tindria una formació suficient per actuar com a mediadors.

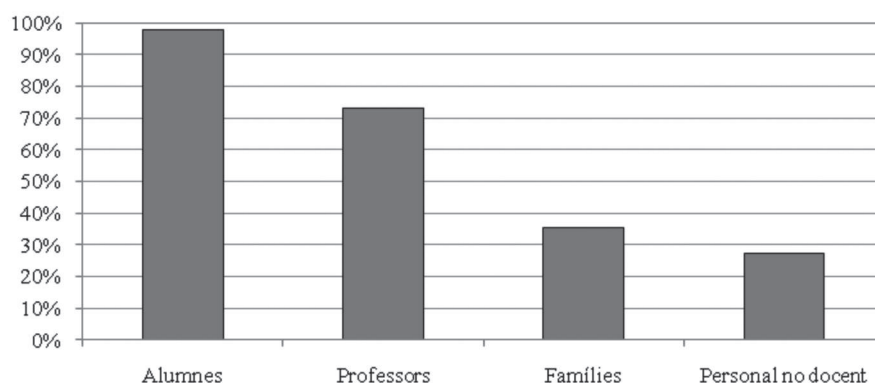
**Gràfic 22. Durada de la formació en mediació de l'alumnat realitzada als centres escolars**



Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

Aquests resultats reforcen des d'una perspectiva diferent la idea central que hem sostingut fins ara sobre la confusió i la coincidència parcial entre els objectius socialitzadors inespecífics, com a part de la formació curricular, i els objectius específics d'introducció de noves estratègies per abordar la resolució de conflictes reals: també la formació en mediació està dirigida principalment cap a l'alumnat. Pràcticament a la totalitat de centres realitzen activitats formadores destinades a aquests actors. També són molts els centres que fan formació pel professorat, que són els qui dirigeixen el servei i, alhora, els qui formen els alumnes. Per contra, la formació a les famílies i al personal no docent és força més escassa i queda pràcticament limitada a la

seva participació en la formació que ofereix Departament d'Educació. No només són pocs els centres que ofereixen la possibilitat de mediació per aquests actors, sinó que, quan ho fan, són pocs els membres que hi participen. Segons els resultats de l'enquesta, no existeix cap centre que tingui més de 20 mares o pares formats en mediació, tot i ser un dels col·lectius més nombrosos i sovint co-protagonistes dels conflictes que escalen i es fa palès el fet que se'ls hauria de prestar més atenció. Però no deixa de ser cert que potser s'hauria d'emmarcar la seva formació dins de la projecció més àmplia de la cultura del diàleg o de la pau com a eina educativa, tal i com es mostra en la propera secció.

**Gràfic 23. Destinatari de la formació en mediació als centres escolars**

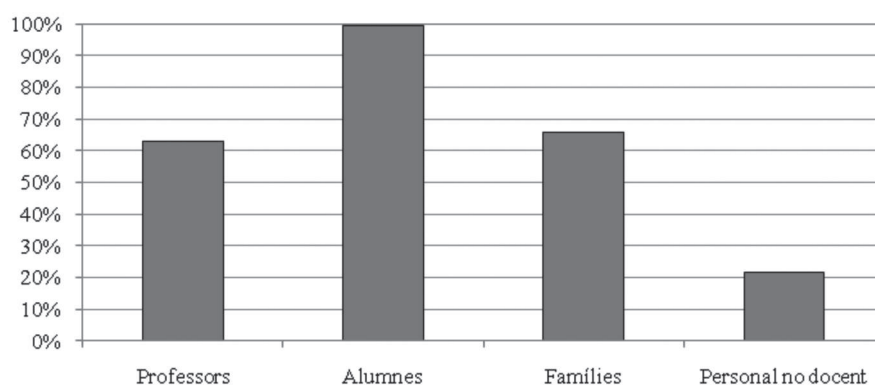
Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

### 5.2.3 La difusió de la mediació

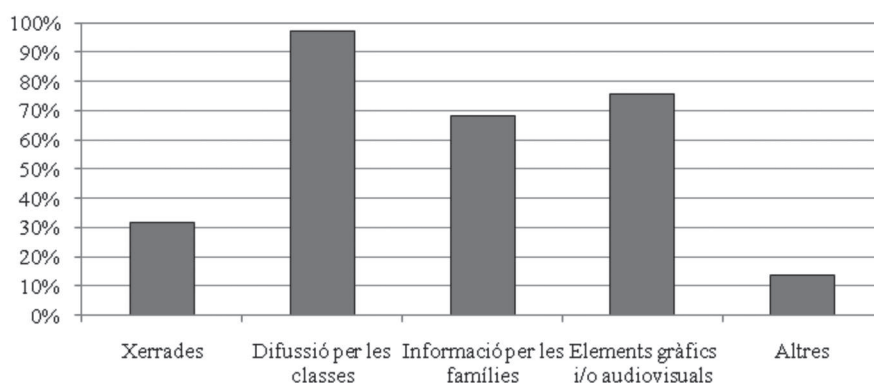
Com ja hem comentat anteriorment, la difusió és un dels elements relacionats amb la mediació que els centres tenen més en compte, essent part de les activitats relacionades amb la implementació de la mediació de gairebé el 80% de centres de la mostra. Altre cop, observem que l'alumnat és el subjecte prioritari d'aquesta difusió (en el 99,3% dels centres es realitza difusió destinada exclusivament a l'alumnat), bo i rebent informació directament a l'aula (97,10% dels centres) o a través d'elements grà-

fics presents als espais dels centres o per mitjans audiovisuals (75,5%).

En aquest cas, però, s'observa que les famílies es converteixen també en receptors importants de la difusió, de manera que podem interpretar una voluntat per part dels centres de donar a conèixer les eines de resolució de conflictes que utilitzen. Prop del 70% de centres incorpora algun tipus d'informació sobre mediació per les famílies, i més del 30% ha organitzat xerrades on s'explica el projecte, dada que contrasta amb la poca formació disponible per a les famílies analitzada a l'apartat anterior.

**Gràfic 24. Destinatari de la difusió de la mediació als centres escolars**

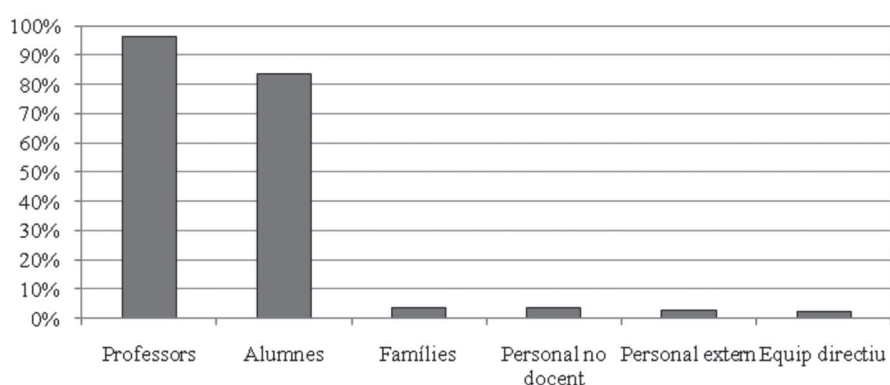
Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

**Gràfic 25. Activitats de difusió de la mediació als centres escolars**

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

Pel tipus d'activitats de difusió de la mediació que es porten a terme als centres, resulta lògic que el principal responsable en sigui el professorat, que hi participa activament en un 96,4% dels centres. A la vegada, però, és destacable el paper de l'alumnat, que realitza activitats de difusió en un 83,5% dels centres. Aquesta dada mos-

tra, una vegada més, com la mediació als centres escolars s'emmarca en un procés educatiu global, més enllà o paral·lelament a una metodologia de Resolució Alternativa de Conflictes que busca la implicació de l'alumnat en totes les seves fases com a part de l'aprenentatge d'una nova cultura de resolució de conflictes.

**Gràfic 26. Responsables de la difusió de la mediació als centres escolars**

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

#### 5.2.4 La gestió de la conflictivitat als centres escolars

Finalment, hem volgut obtenir una visió general de la conflictivitat als centres que ens permeti observar en quin context s'està desenvolupant la mediació escolar i

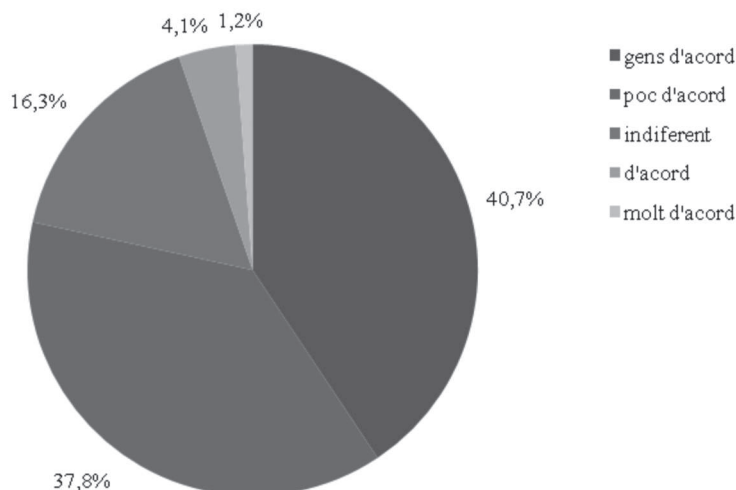
quina pot ser-ne la incidència –encavallament, modificació, o altres– en les pràctiques disciplinàries i en la gestió punitiva dels conflictes.

En primer lloc, cal fer palès que la voluntat d'incorporació de la mediació als centres escolars no es troba directament relacionada amb una percepció de conflictivitat,

segons els resultats obtinguts. La gran majoria de centres no són considerats conflictius pels responsables de mediació (encarregats de respondre el qüestionari). A la pregunta "Consideres que aquest és un centre conflictiu?", que calia respondre en una escala de cinc opcions

en funció del grau d'acord, el 78,5% van optar per les dues opcions que expressaven més desacord, i només el 5,3% es va decantar per les dues opcions amb un grau d'acord més elevat.

**Gràfic 27. Percepció del grau de conflictivitat als centres escolars estudiats**



Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

A l'hora d'analitzar la gestió de la conflictivitat observem dues tendències interessants. Si ens fixem en les xifres de les diverses vies de resolució de conflictes, veiem, en primer lloc, que els centres escolars opten de manera destacada per la gestió interna dels conflictes, i només recorren a altres instàncies en casos excepcionals. Fixem-nos que la proporció de centres que recorren a les diverses vies de gestió externa dels conflictes és relativament baixa.

A més, podem afirmar que la mediació comença a ser una eina a tenir en compte a l'hora de gestionar els conflictes que emergeixen als centres escolars, tot i les dificultats pròpies de les fases inicials de la seva introducció, ja assenyalades en aquest estudi. Amb tot, cal reconèixer que encara existeix una àmplia aplicació de pràctiques sancionadores tradicionals als centres escolars tot i haver incorporat la mediació dins el seu funcionament. Mediació i pràctica de l'estructura d'autoritat interna coexisteixen. Així, el 42,6% dels centres de la mostra –tots ells dins del programa de mediació– han obert més de 20 expedients disciplinaris durant el curs 2008-2009. Hem de tenir en compte que un expedient disciplinari és una falta que queda registrada a l'expedi-

ent de l'alumne i que sovint implica expulsió temporal del centre.

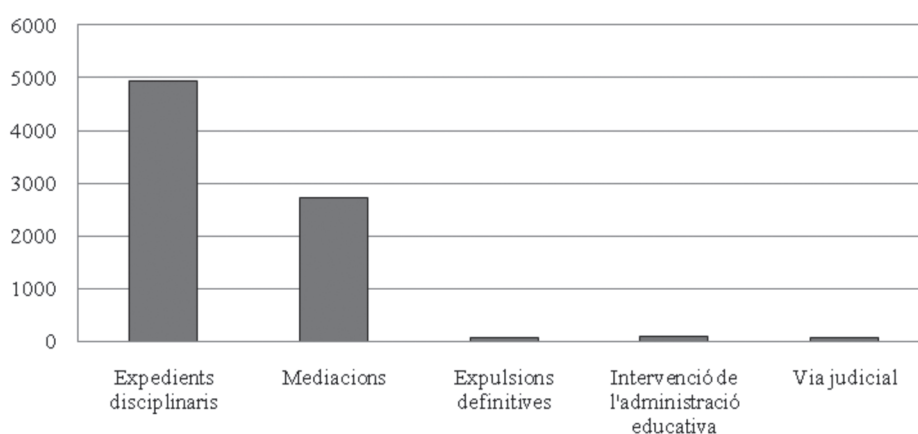
Les dades obtingudes al treball de camp etnogràfic informen de l'existència d'expedients oberts per acumulació de petits incidents relatius a la convivència, que són els que actualment passen per mediació, però que sovint es produeixen entre professorat i alumnat. Ara bé, tot i tenir característiques semblants als conflictes susceptibles de ser abordats amb la mediació, aquests en queden fora perquè les diferents posicions de poder d'aquests actors en l'estructura dels centres escolars fa que el professorat no accepti entrar en un procés de mediació on es veuria obligat a tractar l'alumnat com un igual, sense possibilitat d'imposar una opinió o visió per sobre de l'altre. Aquest és un punt força delicat, perquè el manteniment de l'autoritat tradicional al mateix temps que la introducció de processos de mediació escolar mereix ser objecte d'un debat més obert en el futur, en el qual no podem entrar ara.

Aquest és un punt cabdal: *l'alt nivell de coexistència de diferents estratègies de resolució de conflictes i de manteniment de la convivència*. A grans trets, el Grà-

fic 27 mostra com la incidència de les normatives de règim intern que acaben amb l'obertura d'expedients disciplinaris és molt més alta que la de la mediació, tot i tractar-se dels centres adherits al programa. En comparació, però, hi ha poques expulsions definitives i poca intervenció de l'administració educativa i són pocs els conflictes que escalen. Per contra, la participació dels

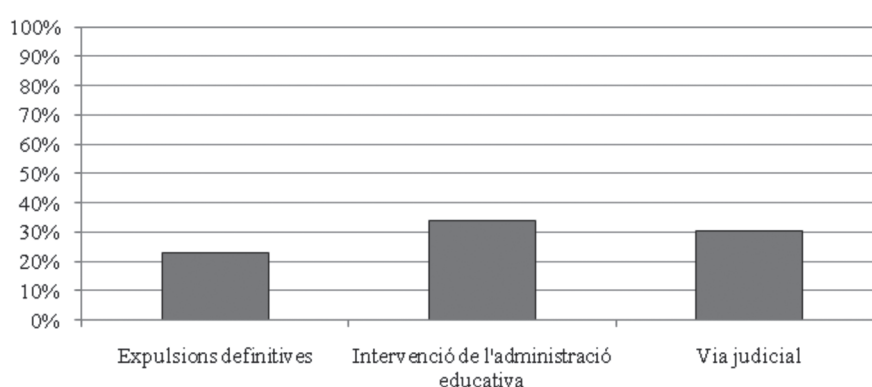
centres en aquests tres darrers tipus d'incidència està força distribuïda. Més d'una cinquena part dels centres han procedit a realitzar alguna expulsió definitiva, i al voltant d'una tercera part dels centres s'han vist involucrats en conflictes que han escalat a la via judicial, o que han reclamat la intervenció de l'administració educativa, tal com s'observa al Gràfic 28.

**Gràfic 28. Aplicació d'estratègies de gestió de la conflictivitat als centres escolars**



Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari

**Gràfic 29. Incidència d'estratègies de gestió de la conflictivitat al marge de la mediació als centres escolars**



Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

Entrant a detallar la incidència de cada una de les formes que ha pres la gestió de la conflictivitat als centres, és especialment rellevant observar l'alta proporció de centres que han obert expedients disciplinaris,

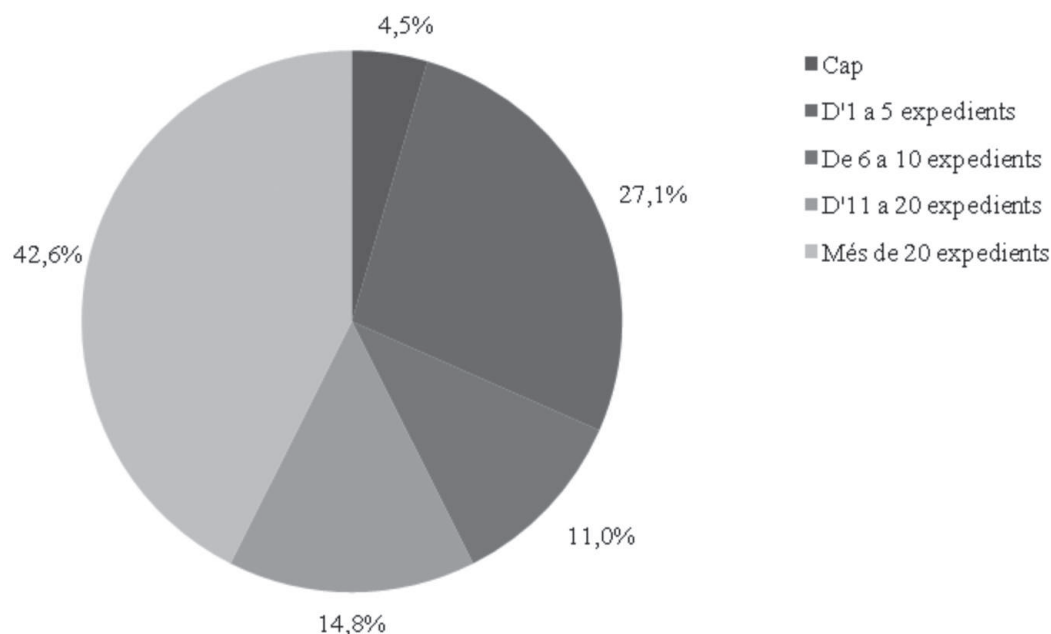
que és gairebé de dos terços de la mostra (57,40%) si comptem conjuntament l'interval dels que n'han obert 11 o més en un curs acadèmic, dades que es presenten més desagregades al Gràfic 29. Probable-



ment, aquests són casos en els quals no s'ha pogut gestionar el conflicte per mitjà de la mediació. En tot moment, aquests expedients disciplinaris s'han referit a l'alumnat, tot i que hi ha casos d'expedients i expul-

sions temporals a membres del professorat que, ateses les respostes al qüestionari, no s'han produït en la mostra de centres enquestats en el curs acadèmic 2007-2008.

**Gràfic 30. Nombre d'expedients disciplinaris oberts als centres escolars**



Font: Elaboració pròpia a partir de dades del qüestionari.

La bona notícia és que *els conflictes que acaben produint una escalada, sigui amb l'expulsió definitiva, amb la intervenció de l'administració educativa i/o arribant a la via judicial, tenen una baixa incidència*, ja que no hi ha cap centre on hi hagi hagut més de 5 casos de cada situació.

Finalment, cal ressaltar que per comprendre en tot el seu abast el significat d'aquestes dades, i l'impacte mateix de la mediació escolar, hauria estat necessari poder-les contrastar amb les situacions viscudes als centres que no participen en el Programa de Convivència i Mediació, però aquesta constatació també excediria les possibilitats d'aquest estudi.

## 6 Anàlisi qualitativa

### 6.1 Anàlisi qualitativa: diagrames de processos

La concepció generalment acceptada de mediació escolar consisteix en una visió pedagògica de la mediació, que s'estableix com una eina educativa pels alumnes<sup>21</sup>. Això implica que els conflictes que es resolen amb la mediació són encara preferentment conflictes interpersonals entre alumnes, o entre alumnes i professorat, tenint en compte, en aquest darrer cas, que les sancions disciplinàries que complementen la mediació afecten, sobre tot, l'alumnat (es tracta, per tant, de mediació entre actors amb posicions de poder desiguals). Si no s'explicita el contrari, els diagrames esquematitzen aquesta tipologia de mediació.

Diagrama 1

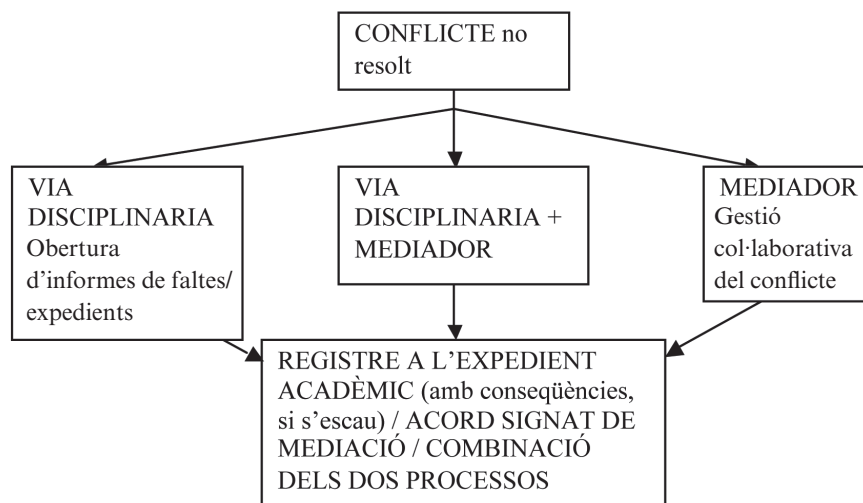
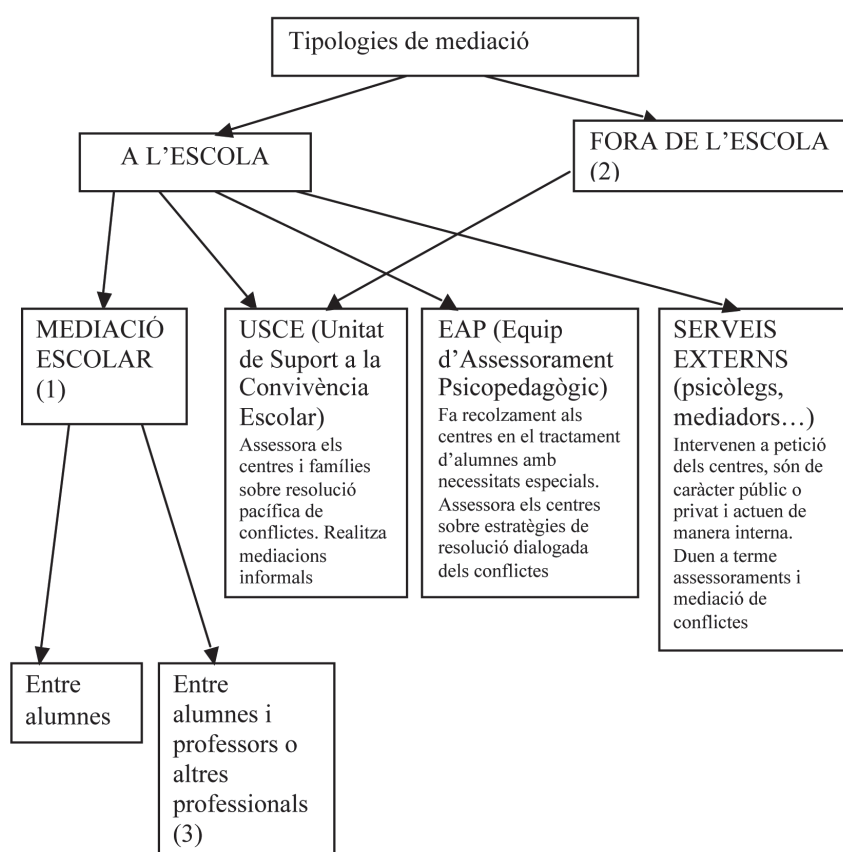


Diagrama 2



(1) Aquesta és l'única que s'entén com a tal als centres. És l'única opció, també, que (si més no teòricament) se-

gueix un protocol d'actuació clarament pautat. Les altres opcions que s'especifiquen al diagrama de mediació es-

colar al centre duen a terme, entre d'altres, tasques de mediació informal o de promoció/assessorament de la resolució no violenta de conflictes.

(2) Els conflictes que s'hi donen no s'entenen com a escolars. Per tant, el tractament que se'n fa és totalment

independent i el realitzen altres actors, especialment serveis de mediació de l'administració local (mediació comunitària, intercultural, etc.).

(3) Actors amb diferents posicions de poder: la mediació pot tenir implicacions diferents per uns i altres.

**Diagrama 3**

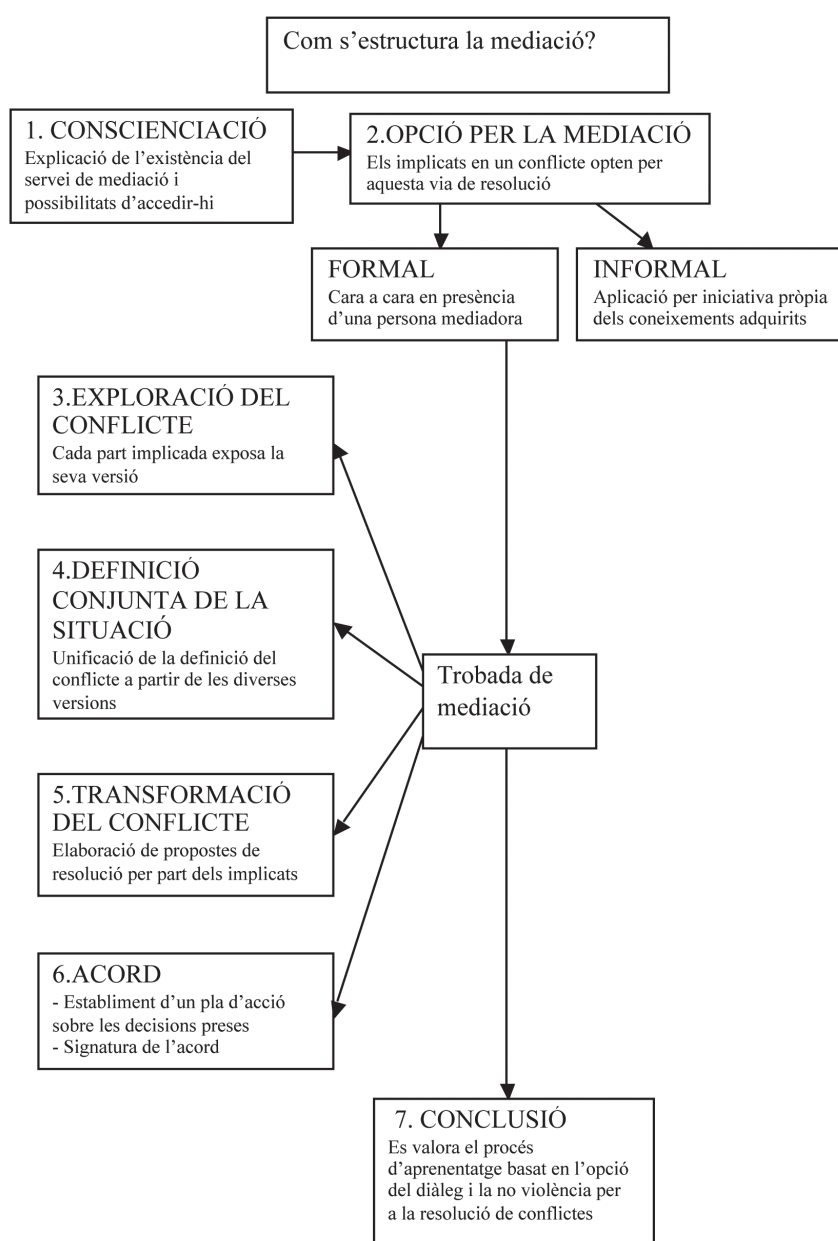
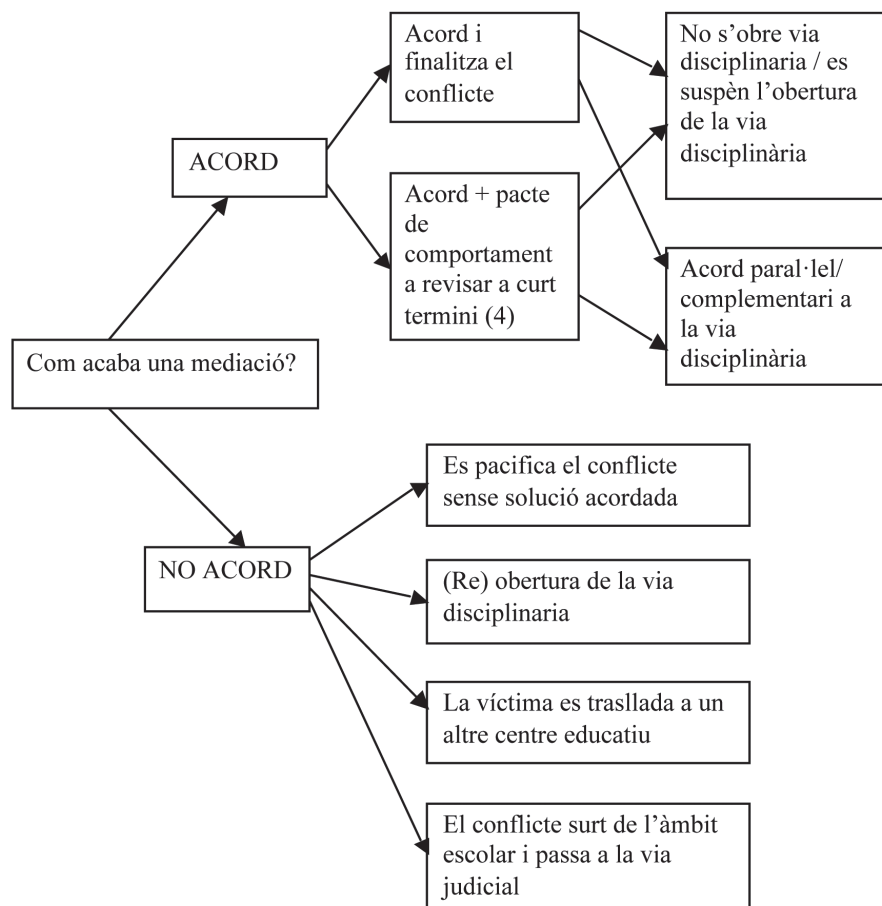


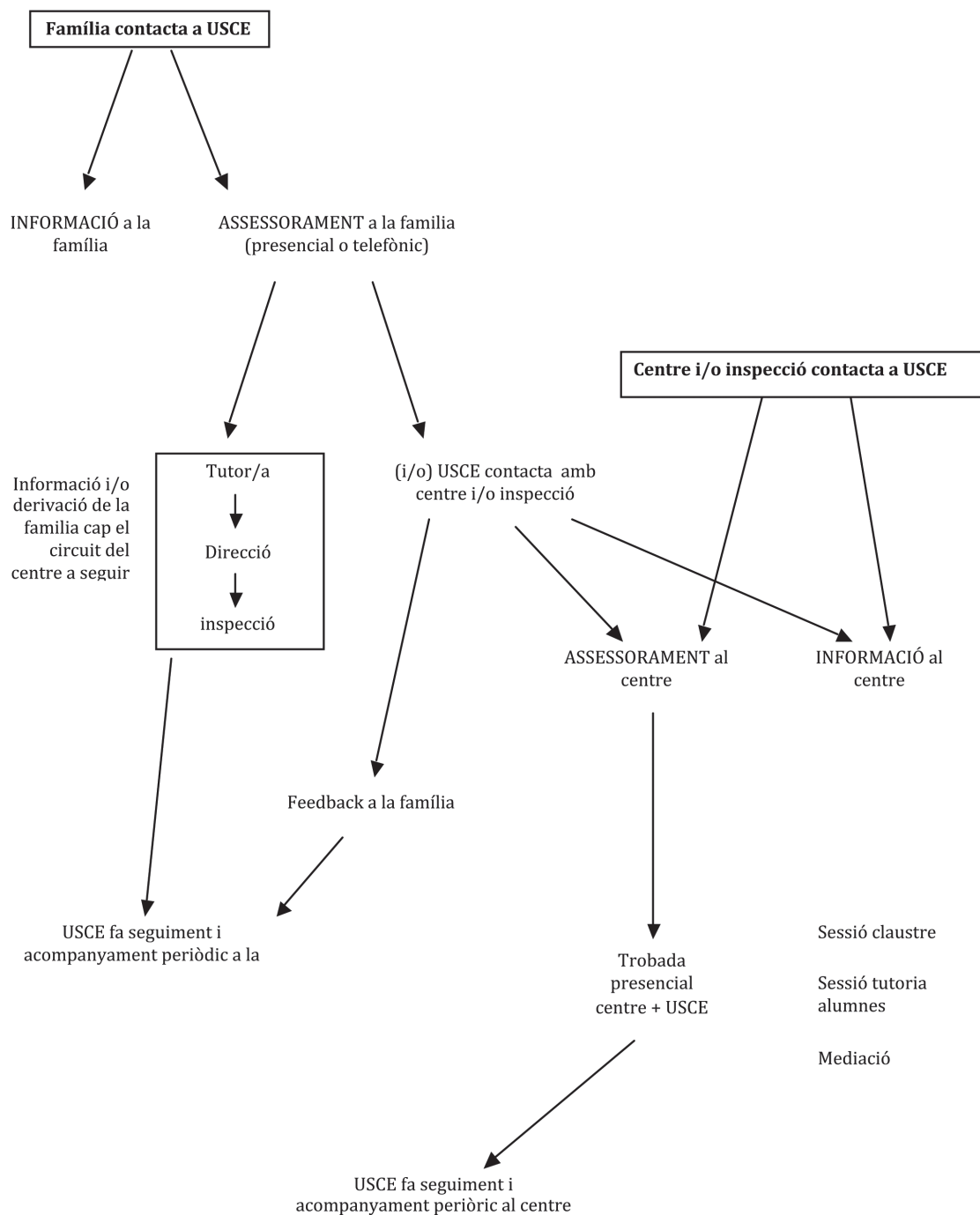
Diagrama 4



(4) El procés de mediació finalitza amb la signatura / compromís d'uns acords en els quals es detallen els comportament que han de seguir els alumnes implicats. Aquest document també pot incloure una data de revisió del pacte,

en què es comprovarà el compliment de les decisions acordades. Aquesta comprovació pot estar relacionada amb la paralització definitiva o la reobertura de la via disciplinària, en funció del compliment o no dels compromisos.

Diagrama 5



(elaborat per Susanna Dols, USCE)

La USCE actua majoritàriament a partir de la demanda d'algun membre de la comunitat educativa. Aquests solen ser famílies o professorat dels centres. En el primer cas, després de rebre la consulta, que sol ser telefònica, es procedeix –en funció del tipus de demanda– a informar o assessorar la família. Un primer pas en l'assessorament és comprovar que prèviament a la trucada a la USCE s'han seguit els circuits de comunicació establerts als centres, començant pel tutor de l'alumne, adreçant-se després a direcció i, finalment, a la Inspecció de zona. Si no ha estat així amb anterioritat a la consulta, es recomana aquest procediment.

Paral·lelament, si es creu convenient, la USCE es posa en contacte amb el centre i/o la Inspecció per assabentar-se de les mesures preses fins el moment i per informar i/o assessorar dels passos a seguir a continuació. Si es realitza aquest contacte, s'informa a la família dels resultats i de les mesures establertes. Sigui com sigui, la USCE sempre fa un seguiment i acompanyament periòdic a la família fins a la resolució del cas.

L'altra via important d'entrada de casos a la USCE és a través del contacte iniciat per centres i/o serveis d'inspecció. Igual que hem vist amb les famílies, a partir del primer contacte, la USCE ofereix informació i/o assessorament en funció de les característiques del cas.

Si es creu necessari, l'assessorament es concreta en visites presencials de la USCE als centres i en actuacions directes amb diferents membres de la comunitat educativa, que solen consistir en sessions al claustre de professorat, sessions de tutoria amb grups d'alumnes o mediacions.

També en aquest cas, la USCE fa un seguiment i acompanyament periòdic al centre fins a la resolució del conflicte.

## 6.2 Anàlisi qualitativa: descripció de casos

En aquest apartat presentem descripcions de conflictes seleccionats del material del treball de camp etnogràfic als centres de la mostra (3.2.1), classificats a partir dels actors entre els quals sorgeixen els conflictes, amb una columna final d'informació sobre la incidència relativa que tenen com a objecte de mediacions als centres segons les dades quantitatives obtingudes a partir dels qüestionaris dels 253 centres del Programa de Convivència i Mediació. D'aquesta manera es poden contextualitzar els conflictes i les intervencions mediadores.

Atès que no és possible tenir la mateixa informació sobre la incidència relativa dels conflictes que escalen des de les instàncies de la seva resolució judicial de manera retrospectiva, perquè un cop entren a la via judicial ja no són identificables com a conflictes sorgits en l'àmbit escolar, hem optat per construir aquesta segona exemplificació (3.2.2) a partir de casos apareguts a la premsa, que permeten aproximar-nos a aquesta reconstrucció a l'inici de l'escalada del conflicte.

Els dos quadres de conflictes presenten exemples dels diferents tipus de conflictes que neixen en l'àmbit escolar i que es resolen als diferents nivells dins del sistema. Demostren que, efectivament, en aquest àmbit hi sorgeixen conflictes entre els diferents actors de la comunitat educativa i que en determinats casos aquests salten de l'àmbit dels centres on han aparegut. També mostren a la pràctica en què consisteix liderar els processos de resolució de conflictes de forma dialogada, a partir de les categories de la piràmide de Lederach comentades al primer apartat d'aquest capítol.

El primer quadre mostra exemples de conflictes originats a l'àmbit escolar on s'ha evitat l'espiral d'escalada del conflicte. S'observa com, pels conflictes entre alumnes o entre alumnes i professors, l'actual procés de mediació escolar en permet la resolució mitjançant un acord adoptat en el centre mateix, facilitat per la intervenció d'un o diversos alumnes/professor mediadors. Pels casos de conflictes que salten de l'àmbit del centre, perquè no s'inclouen en els supòsits de mediació escolar o aquesta no ha funcionat, s'observa que poden intervenir-hi diferents actors que són propis de l'àmbit educatiu (equips directius, inspectors, els EAP, USCE), amb diferents rols i exercint certes funcions mediadores, que col·laboren en la gestió i resolució del conflicte.

El segon quadre mostra exemples de conflictes originats a l'àmbit escolar que han entrat en l'espiral d'escalada del conflicte i en la majoria dels casos han acabat a la via judicial. En alguns d'aquests supòsits, la gravetat dels fets i la falta d'indicis previs d'una possible situació conflictiva posen de manifest que la via judicial era l'única alternativa possible, sent imperativa l'aplicació del dret penal. En altres, però, s'observa que són conflictes que s'haurien pogut prevenir o resoldre prèviament als centres o a les institucions que actuen com a mediadores en aquest àmbit, evitant així la seva escalada posterior.



## 6.2.1. Quadre de casos. Conflictes a l'àmbit escolar que eviten l'escalada

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte		Repercussió respecte la totalitat de conflictes tractats amb mediació als centres	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors	Segons tipus de conflicte	Segons actors implicats (percentatge de centres que utilitzen mediació per resoldre conflictes entre aquests actors)
Alumnes – alumnes	conflictes puntuals sense violència física	(CENTRE 4). Un alumne havia posat un sobrenom a un altre i aquest se sentia molestat	Lideratge d'abast mitjà	El conflicte se soluciona a partir d'una mediació formal duta a terme per alumnes mediadors. Tenen, per tant, cert poder simbòlic, en tant que representen uns rols determinats amb objectius específics.	52,25% de les mediacions	100% dels centres
		(CENTRE 3). Un alumne va tenir una baralla a l'hora del pati. La mediació va servir per resoldre els malentesos que havien provocat la baralla i ara els alumnes enfrontats són amics	Lideratge d'abast mitjà	El conflicte se soluciona a partir d'una mediació formal duta a terme per un professor mediador. Té, per tant, cert poder simbòlic, en tant que representa uns rols determinats amb objectius específics.	16,88% de les mediacions	
	malentesos de llarga durada	(CENTRE 5). Dues noies tenien mala relació d'un centre anterior. Totes dues es canvien de centre per altres motius i es tornen a trobar al nou centre. Les males relacions continuen fins que un dia protagonitzen una baralla als passadissos. Una de les noies està diagnosticada amb hiperactivitat i ella reconeix que no sap com va ocasionar la baralla: s'hi va trobar. Accepten anar a mediació i arriben a l'acord de que no es provocaran ni cauran en les provocacions de l'altra en cas que n'hi hagi	Lideratge d'abast mitjà	El conflicte se soluciona a partir d'una mediació formal duta a terme per un professor mediador. Té, per tant, cert poder simbòlic, en tant que representa uns rols determinats amb objectius específics.	22,68% de les mediacions	
		(CENTRE 2) Dues noies eren amigues però es barallen, sembla que per una tema de gelosia. Una de les noies es queixa que l'altra no la tractava bé, li deia que no tenia amigues, quan no estava de bon humor l'engegava... fins que aquesta noia se'n va afartar i li va dir que no volia saber res més d'ella	Lideratge d'abast mitjà	El conflicte se soluciona a partir d'una mediació formal duta a terme per alumnes mediadors. Tenen, per tant, cert poder simbòlic, en tant que representen uns rols determinats amb objectius específics.		

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte		Repercussió respecte la totalitat de conflictes tractats amb mediació als centres	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors	Segons tipus de conflicte	Segons actors implicats (percentatge de centres que utilitzen mediació per resoldre conflictes entre aquests actors)
Alumnes – alumnes	assetjaments	(CENTRE 1) Dos nois van gravar-se amb el mòbil mentre un d'ells practicava sexe oral a l'altre durant l'estiu. A principi de curs l'existència de la gravació era coneguda per tots els alumnes del centre i l'alumne que hi sortia va començar a ser víctima de contínues burlas i assetjaments per part de companys. L'equip docent va abordar el problema prohibint la presència de telèfons mòbils al centre i intentant que es pareessin les burlas. Afirment que està controlat al centre, tot i que creuen que fora aquest l'alumne ho segueix passant malament. L'alumne demanava un canvi de centre, però la família no va voler. La família, a més, va denunciar el noi que havia difós el vídeo, però no sabem el resultat d'aquesta denuncia	Lideratge d'abast mitjà + Lideratge d'alt nivell	El conflicte se soluciona a partir d'una mediació formal duta a terme per alumnes mediadors. Tenen, per tant, cert poder simbòlic, en tant que representen uns rols determinats amb objectius específics. A més a més hi ha una modificació de la normativa com a mesura complementària al cas i, paral·lelament, una denúncia a l'àmbit judicial, de manera que podrien acabar intervenint actors de l'àmbit superior de la piràmide.	5,10% de les mediacions	100% dels centres
		(CENTRE 3). A la classe hi ha una noia amb un caràcter molt difícil, amb molts canvis d'humor, de manera que és difícil que els companys l'acceptin. N'han parlat a tutoria tot el grup classe i han fet canvis de lloc, perquè la noia i els companys de sentin més còmodes. Sembla que ha funcionat	Lideratge de base	El conflicte se soluciona a partir d'un diàleg no estructurat entre tots els membres de la classe. En aquest, la tutora exerceix el paper d'àrbitre o facilitadora del diàleg, sense que això impliqui el seguiment d'uns protocols definits.		

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte		Repercussió respecte la totalitat de conflictes tractats amb mediació als centres	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors	Segons tipus de conflicte	Segons actors implicats (percentatge de centres que utilitzen mediació per resoldre conflictes entre aquests actors)
Alumnes – alumnes	conflictes entre grups	A una classe de Batxillerat (CENTRE 4) els alumnes estan enfrontats dos en grups: els que volen apropar el temps i creuen que l'actitud dels altres no els ho permet i els que, en principi, no tenen una actitud pro-estudi	No s'ha plantejat solució pel conflicte. Aquest malestar ens arriba a través d'alumnes, però no s'ha tractat com a conflicte a resoldre. Sembla que en principi no es plantegen altres solucions que no siguin les hipotètiques amonestacions o expulsions puntuals de l'aula			

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte		Repercussió respecte la totalitat de conflictes tractats amb mediació als centres	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors	Segons tipus de conflicte	Segons actors implicats (percentatge de centres que utilitzen mediació per resoldre conflictes entre aquests actors)
Alumnes – professors	conflictes puntuals entre individus	Aquest tipus de conflictes no s'han fet evidents en l'observació i de fet són conflictes absolutament minoritaris als centres a causa dels rols diferenciats dels actors implicats. Professors i alumnes no comparteixen relacions personals i actuen clarament ens plans diferents en el dia a dia de la institució. Per tant, és difícil que sorgeixin conflictes puntuals, per malentesos esporàdics. Entre ells és més comú que es tracti de males relacions a causa d'un cúmul de circumstàncies o d'actituds en un període de temps determinat.				
	males relacions entre individus	(CENTRE 4) Un alumne d'ESO es dedica a boicotejar les classes d'anglès. El professor atribueix el comportament al fet d'haver hagut de repetir curs i tenir dificultats en l'estudi de la matèria, malgrat la seva capacitat. L'alumne afirma que se sentia exclòs per part del professor i això el va portar a tenir una actitud negativa i de no col·laboració. El professor proposa a l'alumne d'anar a mediació. Els resultats són positius segons professor. Segons l'alumne, ell accepta que la relació va millorar perquè ell va decidir deixar de tenir una actitud negativa activa, però creu que la mediació no va solucionar les causes del conflicte, ja que el professor no va acceptar la seva part de responsabilitat.	Lideratge d'abast mitjà	El conflicte se soluciona a partir d'una mediació formal duta a terme per dos alumnes i un professor mediadors. Tenen, per tant, cert poder simbòlic, en tant que representen uns rols determinats amb objectius específics.		38,3% dels centres

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte		Repercussió respecte la totalitat de conflictes tractats amb mediació als centres	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors	Segons tipus de conflicte	Segons actors implicats (percentatge de centres que utilitzen mediació per resoldre conflictes entre aquests actors)
<b>Alumnes – professors</b>	males relacions amb un grup d'alumnes	Malgrat no disposar d'un exemple clar, en diverses entrevistes, tant a alumnes com a professors, s'ha fet evident que hi ha casos en què les relacions entre el professor i el grup són problemàtiques sistemàticament. Hi ha professors que no connecten amb els alumnes, i hi ha grups d'alumnes que repetidament dificulten la tasca dels professors. Segui per una banda o per l'altra, aquests conflictes són dels que causen més malestar als centres i, paradoxalment, són també dels més difícils de tractar. Fer notar a un professor que comet certs errors d'actitud que dificulten les relacions amb els alumnes és encara avui un dels més grans tabús dels centres escolars. De la mateixa manera, aconseguir canviar l'actitud de tot un grup no és feina fàcil.				38,3% dels centres
<b>Alumnes – famílies</b>	conflictes entre membres de la mateixa família	(CENTRE 5). Alguns dels professors mediadors tenen també capacitat per exercir de mediadors familiars. En alguna ocasió des del centre s'han ofert per mediar en conflictes intrafamiliars, entre l'alumne i els pares. Reconeixen, però, que aquesta no és una tasca fàcil i, de moment no han aconseguit acabar cap mediació amb èxit, perquè a l'últim moment les famílies s'han fet enrere. Un canvi de decisió que atribueixen al fet de fer la mediació dins el centre de manera que les famílies puguin pensar que la seva intimitat no quedarà suficientment garantida.	Lideratge d'abast mitjà	Es tracta d'una mediació amb professionals del camp. Estem parlant, per tant, d'un procés estructurat on intervien mediadors que tenen cert poder simbòlic, en tant que representen uns rols determinats amb objectius específics.		19,4% dels centres

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte		Repercussió respecte la totalitat de conflictes tractats amb mediació als centres	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors	Segons tipus de conflicte	Segons actors implicats (percentatge de centres que utilitzen mediació per resoldre conflictes entre aquests actors)
<b>Alumnes – famílies</b>	conflictes entre membres de diferents famílies	Aquests conflictes són minoritaris, ja que, si bé un conflicte entre dos alumnes pot generar enfrontaments entre els diversos membres de les famílies respectives, el més comú és que aquests es manifestin a través dels seus iguals enfrontats. És a dir, els alumnes manifesten les diferències entre ells, i els pares s'enfronten als altres pares implicats (veure cas “conflictes entre famílies”)				19,4% dels centres
<b>Alumnes – persones alienes al centre</b>	conflictes entre alumnes i grups o individus que no formen part del centre escolar	Al CENTRE 3 un grup de joves amenacen un alumne. Aquest comença a faltar a classe a primera hora per por de trobar-se'ls. No saben exactament qui són, perquè des del centre afirmen que hi ha un pacte de silenci per no denunciar els agressors, tot i que creuen que es tracta de Latin Kings. La direcció està gestionant un canvi de centre de l'alumne perquè pugui anar tranquil a l'escola. El canvi de centre ha estat demanat per la mare i ha de ser a Barcelona, perquè canviï totalment de context i els agressors no puguin trobar-lo. El fet de ser ciutats diferents complica molt el canvi, estan esperant un informe de l'inspector per fer-lo possible	Lideratge d'alt nivell	El conflicte se soluciona a partir de la gestió de les autoritats competents (equip directiu i inspector), però no a partir del treball directe amb les parts implicades. L'objectiu, doncs, és el cessament d'hostilitats i no la reconciliació entre els enfrontats.		5,1% dels centres



Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte		Repercussió respecte la totalitat de conflictes tractats amb mediació als centres	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors	Segons tipus de conflicte	Segons actors implicats (percentatge de centres que utilitzen mediació per resoldre conflictes entre aquests actors)
<b>Professors</b> — <b>professors</b>	divergències en la funció d'educadors / ensenyants	<p>No es plantegen solucions explícites al conflicte. Es tira endavant una línia bo i sabent que hi ha oposició i s'espera assolir una majoria favorable per canviar elements estructurals. El que si que s'assenyala és que la implicació de l'equip directiu és sumament important si es vol aconseguir una estructura prou forta com per demostrar la utilitat del programa.</p> <p>Les relacions dins el claustre és un altre dels temes tabú en l'ensenyament, del qual no s'ofereixen detalls concrets. Amb tot, els professors assenyalen que els claustres no són compactes i que sovint sorgeixen conflictes. En el cas de la implementació de la mediació la majoria de centres expliquen que les actituds inicials es trobaven entre els qui de bon principi van apostar per aquesta línia, els escèptics i els obertament contraris, que temien que la mediació els traïés poder sancionador i, com a tal, autoritat.</p>				12% dels centres

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte		Repercussió respecte la totalitat de conflictes tractats amb mediació als centres	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors	Segons tipus de conflicte	Segons actors implicats (percentatge de centres que utilitzen mediació per resoldre conflictes entre aquests actors)
Professors – famílies	conflictes relatius a un alumne en concret per part d'un professor determinat	(CENTRE 4) Un grup d'alumnes estava fumant fora del recinte del centre, però just al costat amb un grup d'exalumnes. Un professor els va dir que no estava permès. Un grup de pares va anar al centre a presentar una queixa perquè el professor havia intervingut fora del centre, però no van voler tirar més endavant	Lideratge d'alt nivell	El conflicte se soluciona a partir de la gestió de les autoritats competents (equip directiu), però no a partir del treball directe amb les parts implicades. L'objectiu, doncs, és el cessament d'hostilitats i no la reconciliació entre els enfrontats.		9,1% dels centres
	conflictes relatius al tractament al grup d'alumnes per part d'un professor determinat	Relacionat amb la casella que fa referència a les males relacions entre un professor i un grup d'alumnes. En alguns casos aquestes males relacions poden derivar a un conflicte entre les famílies dels alumnes i el professor en qüestió. Unes males relacions que poden explicitar-se directament entre els pares i el professor, o entre els pares i l'equip directiu (veure cas "conflictes relatius al tractament al grup d'alumnes per part de la línia general del centre")				
	conflictes relatius a un alumne en concret per part de la línia general de centre (direcció)	(CENTRE 4) Una família que deia que feien <i>bullying</i> a la seva filla es va assessorar fora del centre i li van recomanar que el denunciés, però un altre advocat li ho va desaconsellar, va buscar la mediació del Departament (USCE)	Lideratge d'alt nivell + Lideratge d'abast mitjà	El conflicte se soluciona a partir de la gestió de les autoritats competents (equip directiu, USCE), però no a partir del treball directe amb les parts implicades. L'objectiu, doncs, és el cessament d'hostilitats i no la reconciliació entre els enfrontats. En aquest cas, però, una de les autoritats actua també com a líder intermediari entrant en contacte amb el col·lectiu on ha sorgit el problema per tal d'oferir estratègies generals que els ajudin a trobar una solució a les hostilitats en la convivència		

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte		Repercussió respecte la totalitat de conflictes tractats amb mediació als centres	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors	Segons tipus de conflicte	Segons actors implicats (percentatge de centres que utilitzen mediació per resoldre conflictes entre aquests actors)
<b>Professors – famílies</b>	conflictes relatius al tractament al grup d'alumnes per part de la línia general de centre (direcció)	Relacionat amb la casella que fa referència a les males relacions entre un professor i un grup d'alumnes. En alguns casos aquestes males relacions poden derivar en un conflicte entre les famílies dels alumnes i el professor en qüestió. Unes males relacions que poden explicitar-se directament entre els pares i el professor (veure cas “conflictes relatius al tractament al grup d'alumnes per part d'un professor determinat”), o entre els pares i l'equip directiu.				9,1% dels centres
<b>Famílies – famílies</b>	conflictes entre famílies	(CENTRE 1) A un poble dels que reben alumnes a l'institut es va córrer el rumor que hi havia una nena embarassada. A l'institut van fer mediació entre qui l'havia escampat i la víctima del rumor i van solucionar les diferències, però ja s'havia escampat pel poble i tot i que per les alumnes ja no era un problema la mare de la víctima se seguia trobant a gent que li deia “pobra noieta, tant jove i embarassada!”. Tal i com s'il·lustra en la brillant obra de Jasmina Reza “Un déu salvatge”, a diversos centres ens han explicat que en alguns casos és més difícil resoldre diferències entre famílies que entre alumnes. Els alumnes que s'entaden, però fàcilment solucionen els conflictes, en canvi, les seves famílies segueixen enfrontades quan ells ja han superat les diferències.	Lideratge d'abast mitjà	El conflicte primari se soluciona a partir d'una mediació formal duta a terme per dos alumnes i un professor mediadors. Tenen, per tant, cert poder simbòlic, en tant que representen uns rols determinats amb objectius específics. Amb tot, en aquest cas cal atorgar que la mediació del conflicte un cop surt del centre és molt més difícil de gestionar, ja que els actors implicats es multipliquen i desapareixen les figures amb l'autoritat necessària per gestionar les diferències i solucionar els malentesos		10,3% dels centres

## 6.2.2. Quadre de casos. Conflictes a l'àmbit escolar que entren en l'espiral d'escalada.

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rois dels actors
Alumnes – alumnes	conflictes puntuals sense violència física	No procedeix. Aquest tipus de conflictes no escalen, ni són objecte d'atenció de la premsa		
		10 febrer 2008. Ermua. Una alumna és agredida per cinc nois i una noia companys de centre. Com a conseqüència ha de ser hospitalitzada i operada. L'atac és instigat per la noia atacant i és conseqüència d'una llarga mala relació entre les noies. El cas destaca també perquè el Departament d'Educació, en un intent d'allunyar-se d'una imatge conflictiva dels adolescents, fa públiques dades personals de les implicades, a qui qualifica de conflictives, i en concret de l'atacant, de qui explica que prové d'un centre d'internament i amb un historial de conflictes previs.	Lideratge d'alt nivell	El conflicte passa a via judicial. La principal agressora és internada a un centre de menors (maig 2008)
	conflictes puntuals amb violència física (baralles)	4-11-2008. Ripollet. Un adolescent mata a una companya de classe, amb la complicitat d'un altre alumne de la mateixa classe. L'assassí i la víctima s'havien fet un petó uns dies abans i sembla que aquest va ser el motiu que va originar l'atac, ja que presumptament la noia no volia seguir amb la relació.	Lideratge d'alt Nivell+ Lideratge d'abast mitjà	El crim es resol per via judicial. Paral·lelament la USCE fa un treball de reparació de la convivència amb el conjunt dels membres del centre
		8-11-2008 Jaen. L'associació de pares d'un institut presenta a la fiscalia de menors un escrit amb denúncies de diverses incidències en la convivència del centre. La més greu és l'acusació d'una agressió sexual comesa a dues nenes de 11 i 12 anys per part d'alumnes de 13 i 14 anys	Lideratge d'alt nivell	El conflicte passa a la via judicial
	malentesos de llarga durada	No procedeix. Aquest tipus de conflictes no escalen, ni són objecte d'atenció de la premsa		
	assejaments	29-05-2009. Sevilla. Un jove és condemnat a pagar 100 euros per haver-se burlat d'un company a través de la xarxa social Tuenti. Va penjar una foto d'aquest company tocant el violí amb una diana i va promoure comentaris burlescos per part d'altres companys	Lideratge d'alt nivell	El conflicte passa a la via judicial

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors
<b>Alumnes – alumnes</b>	assetjaments	Setembre 2004. Jokin, un jove d'Hondarribia se suïcida després d'haver patit assetjament per part de companys de l'institut durant més d'un any, i d'haver estat víctima de violència física les darreres setmanes. Aquest cas és el primer a Espanya que rep una important cobertura mediàtica i posa a l'agenda pública el <i>bullying</i> als centres escolars	Lideratge d'alt nivell	El conflicte passa a la via judicial. Gran implicació dels mitjans de comunicació
	conflictes entre grups	No procedeix. Aquest tipus de conflictes no escalen, ni són objecte d'atenció de la premsa		
<b>Alumnes – professors</b>	conflictes puntuals entre individus	Abril 2010. Una alumna de Madrid decideix anar a l'institut amb vel, al·legant motius religiosos. El claustre li prohibeix l'entrada a les aules al·legant que cobrir-se el cap és una actitud contrària a les normes del centre. S'origina un gran debat mediàtic. El director del centre afirma que la norma s'ha creat pensant principalment en les gorres que porten alguns alumnes i que el consell escolar decidirà si es modifica. La decisió del consell escolar és mantenir la normativa. L'alumna segueix decidida a portar el mocador i durant uns dies rep el suport de companyes que es cobreixen els cabells a l'entrada i la sortida del centre. Actualment l'alumna es troba de baixa per ansietat. Aquest conflicte va molt més enllà de disputes puntuals entre individus, però aquí l'utilitzem per il·lustrar l'origen del conflicte, en què apareix un conflicte entre una alumna i el claustre de professorat per un fet puntual.	Lideratge d'alt nivell	Quan el conflicte es fa públic entra en el pla polític. Aquests donen la seva opinió sobre el cas i actuen d'autoritat. Internament, el consell escolar, màxima autoritat del centre, dicta la seva sentència sobre el conflicte
	males relacions entre individus	No procedeix. Aquest tipus de conflictes no escalen, ni són objecte d'atenció de la premsa		
	males relacions amb un grup d'alumnes	No procedeix. Aquest tipus de conflictes no escalen, ni són objecte d'atenció de la premsa		
<b>Alumnes – famílies</b>	conflictes entre membres de la mateixa família	21-05-2008 Lleida. Una jove demana cinc mesos de presó als seus pares per abandonament. Quan era menor va denunciar greus conflictes familiars, els serveis socials van portar els tres fills de la parella a un centre d'acollida i van passar el cas a la Fiscalia	Lideratge d'alt nivell	El conflicte es gestiona a partir de serveis socials i la via judicial

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rois dels actors
<b>Alumnes – famílies</b>	conflictes entre membres de diferents famílies	16-10-2008 Manresa. Un pare entra al centre i ataca amb un martell un alumne que anteriorment havia agredit el seu fill. Els mitjans de comunicació expliquen que l'atac es va produir després que el fill truqués al pare dient que l'altre alumne l'havia pegat. L'alumne agredit escriu una carta a El Periódico amb data de 27 d'octubre explicant la seva versió dels fets. Segon explica ell és d'origen magrebi i el fill del seu atacant va estar burxant-lo amb insults racistes els dies anteriors. Reconeix que es van barallar i diu que el centre ho va intentar arreglar amb una mediació entre els dos alumnes. Allà, el fill de l'atacant va afirmar obertament que era racista i que en altres centres ja havia tingut problemes amb companys d'origen immigrant. L'alumne atacat també va ser expulsat del centre, si més no preventivament	Lideratge d'alt nivell	El conflicte passa a la via judicial
<b>Alumnes – no membres del centre</b>	conflictes entre alumnes i grups o individus que no formen part del centre escolar	No hi ha exemples concrets que es relacionin directament amb els centres escolars, encara que podem trobar exemples de violència entre adolescents que estan escolaritzats. Recordem l'assassinat de Rony Tapias a Barcelona al desembre de 2004 quan sortia de l'institut	Lideratge d'alt nivell	El conflicte passa a la via judicial
<b>Professors – professors</b>	divergències en la funció d'educadors / ensenyants	No procedeix. Aquest tipus de conflictes no escalen, ni són objecte d'atenció de la premsa		
<b>Professors – famílies</b>	conflictes relatius a un alumne en contacte per part d'un professor determinat	8-02-2008. Barcelona. Es jutja a una parella que va agredir la directora de l'escola del seu fill perquè no havien deixat entrar el nen al servei d'acollida per impagament de la quota. És el primer cas a Catalunya que es va considerar com a atemptat contra l'autoritat; atenent que la mestra és funcionària pública. El 4-03-2008 surt la sentència d'un any de presó pels dos pares, multa de 360 euros a la directora per agressió i de 120 euros a la cap d'estudis per amenaces i a no acostar-se a menys de 200 metres de l'escola durant sis mesos.	Lideratge d'alt nivell	El conflicte passa a la via judicial



Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors
Professors – famílies	conflictes relatius a un alumne en conflicte per part d'un professor determinat	11-11-2008. Barcelona. Una mare pega la professora de la seva filla argumentant que aquesta la insultava. La professora i el Departament d'Educació denuncien la mare. Recentment ha sortit la sentència condemnant a la mare a presó, ja que es considera que una agressió a un professor és una agressió a una autoritat pública. El 7 d'abril de 2010 surt la sentència per conformitat, evitant judici. La mare és condemnada a 2 anys de presó (i evita l'ingrés ja que no té antecedents), i a pagar una indemnització de 8.840 euros a la professora, una multa de 120 euros i la prohibició d'acostar-se a menys de 1.000 metres de la víctima i al seu lloc de treball, o de posar-se en contacte amb ella, durant els propers dos anys.	Lideratge d'alt nivell	El conflicte passa a via judicial
	conflictes relatius al tractament al grup d'alumnes per part d'un professor determinat	No procedeix. Aquest tipus de conflictes no escalen, ni són objecte d'atenció de la premsa		
	conflictes relatius a un alumne en conflicte per part de la línia general de centre (direcció)	Octubre 2007, Girona. Una alumna de primària decideix acudir a classe amb vel. Al centre li neguen l'entrada perquè argumenten que va contra el reglament intern. L'alumna deixa d'anar a classe i afirma que no es traurà el vel. El govern català intervé forçant l'acceptació de l'alumna al centre, argumentant que el dret a l'escolarització és més important que el reglament intern de l'escola	Lideratge d'alt nivell	No hi ha negociació, la solució ve imposada des de l'àmbit polític, sense buscar una mediació pactada entre les parts.
	conflictes relatius al tractament al grup d'alumnes per part de la línia general de centre (direcció)	8-11-2008 Jaén. L'associació de pares d'un institut presenta a la Fiscalia de Menors un escrit amb denúncies de diverses incidències en la convivència del centre. La més greu és l'acusació d'una agressió sexual comesa a dues nenes de 11 i 12 anys per part d'alumnes de 13 i 14 anys. La denúncia, però, expressa que des de l'inici de curs s'estan produint incidències en la convivència del centre i acusa a l'equip docent de deixadesa en les seves funcions en no fer res per evitar-ho.	Lideratge d'alt nivell	El conflicte passa a la via judicial perquè una part dels afectats considera que el centre no està actuant per resoldre'l

Actors en conflicte	Tipus de conflicte	Exemples	Actors implicats en la resolució del conflicte	
			Nivell de la piràmide de Lederach	Rols dels actors
<b>Professors – famílies</b>	conflictes relatius al tractament al grup d'alumnes per part de la línia general de centre (direcció)	Madrid 15-09-2008. Un centre nou amb molt poca demanda d'alumnat i un alt percentatge d'alumnat gitano i immigrant. A pocs metres, un centre vell amb excés d'alumnat i alta demanda. El govern regional decideix intercanviar els edificis entre els dos centres. Les famílies del primer centre es queixen argumentant que es tracta de racisme	Lideratge de base	El Consell Escolar i representant del districte intenten mediar amb els pares enfadats per dir-los que aquesta és l'única possibilitat.
<b>Famílies – famílies</b>	conflictes entre famílies	No tenim exemples concrets en els darrers anys que puguin il·lustrar aquest cas. La premsa local espanyola, però, recull diversos casos de baralles entre pares en partits de futbol dels fills. Aquests exemples queden, però fora de l'àmbit escolar		

### 6.2.3 Alguns exemples de casos tractats per la USCE i per Fiscalia

Tot seguit es presenta una selecció de 3 casos proporcionats per la USCE com exemples de la tipologia de casos que rep la Unitat i de l'abordatge que porta a terme, i una selecció de 3 casos proporcionats per l'Equip de Mediació Penal (ET6) que reflecteixen les problemàtiques abordades per la Fiscalia de Menors i que tenen el seu origen en centres escolars (pel tipus de conflicte inicial, per l'escenari on han sorgit, i pels actors involucrats). Al final dels exemples s'inclou un comentari jurídic en la mateixa línia del què s'ha exposat a l'inici de l'apartat 3 abans dels quadres de conflictes.

#### 6.2.3.1. Exemples de casos resolts per la USCE<sup>22</sup>

##### CAS 1

La família (mare) es posa en contacte amb la unitat. Explica que està en desacord amb la manera d'intervenir del centre educatiu del seu fill. Segons la mare, el seu fill ha patit l'agressió de dos companys. Ha parlat ja amb el tutor, el director, l'EAP i l'inspector. Explica que es va produir una reunió de tots els anteriors amb la família (mare+pare), diu que té la situació en mans d'advocats i parla de contactar amb els mitjans de comunicació.

La unitat es posa en contacte amb l'inspector de zona, l'inspector creu que la situació s'està enquistant, malgrat totes les accions dutes a terme de forma coordinada: equip directiu, EAP i inspecció (es va presentar un escrit a la família on s'especificaven les mesures que es prendrien), la família ha denunciat els altres dos companys i això ha provocat el malestar de les altres famílies i de la relació entre els nois en el centre. S'acorda amb Inspecció la intervenció de la unitat per tal de refer la relació família-escola.

La unitat es posa en contacte amb la direcció del centre, amb la mare del noi i amb les altres famílies. La unitat es reuneix en el centre amb l'equip directiu i l'EAP, on s'arriba a l'acord de trobada de la USCE amb la família. Malgrat que s'ofereix a la família la possibilitat d'iniciar un procés de mediació amb el centre, la família no vol reunir-se amb la unitat si no és en presència del seu advocat, la unitat no està d'acord amb aquesta possibilitat. Per part de la família s'accepta continuar el contacte telefònic.

La unitat es reuneix amb el tutor i l'EAP, s'acorda continuar amb l'acció tutorial per part del tutor amb l'alumne i el grup, amb l'ajuda de l'EAP i l'acompanyament per part de la USCE amb la mare.

Uns mesos més tard la família rep la notificació de la Fiscalia de l'arxiu del cas, tot i això, la família pensa en

la via penal. La família continua comunicant-se per burofax amb el centre. Quan hi ha un incident la mare ho comunicarà per burofax, n'envia dos: un, perquè un dels dos nois, segons la mare, ha molestat el seu fill; i l'altre, perquè, en un joc, el seu fill dona un cop a un company; segons la mare és la primera vegada que el noi és defensa, segons el centre ha donat un cop a un company i li fan escriure el que ha passat, cosa que la mare entén com una coacció.

Continua el treball de tutoria en el centre i l'acompanyament a centre i família, i la sortida de final de curs és el punt de retrobament centre-família. Finalment, la família reconeix que la sortida ha anat bé.

##### CAS 2

Centre que es posa en contacte amb la unitat: estan molt preocupats per la situació que s'ha produït en el seu centre. Un grup d'alumnes ha penjat un vídeo ofensiu cap a un dels seus companys, el centre demana assessorament a la unitat, han decidit prendre una sèrie de mesures i volen ajut extern per modificar-les o prendre'n d'altres. De l'entrevista amb la directora del centre s'acorda: (i) la unitat farà una sessió de tutoria per treballar el conflicte amb els dos grups del mateix nivell, (ii) la unitat assessora el centre sobre com continuar el treball amb les famílies, (iii) la unitat farà seguiment de la transformació del conflicte estant en contacte amb el centre, amb els alumnes i amb la família del noi ofès, que s'ha mostrat en desacord amb el centre.

##### CAS 3

Els Serveis Territorials es posen en contacte amb la unitat, s'ha produït un accident amb conseqüències molt greus per un alumne d'un centre educatiu. Es demana a la unitat col·laboració amb el centre. La unitat contacta amb el centre i es coordina amb l'EAP. Es valoren les intervencions a fer: (i) atenció al claustre de professors (davant de la situació, i com entomar-la tenint en compte l'entorn del centre: qui en són coneixedors són els docents), (ii) atenció a l'alumnat, i atenció a la família del noi.

#### 6.2.3.2. Exemples de casos que arriben a la via judicial<sup>23</sup>

##### CAS 1

Expedient judicial de lesions. Conflicte en què estan implicats d'una part dos menors infractors, noi i noia (són *novios*), i per l'altra un menor, el perjudicat. Els tres són companys de classe. La menor té una discussió amb el perjudicat, perquè li ha arribat el rumor que aquest "s'ha ficat" amb un amic d'ella que és més petit. Discuteixen els dos i el perjudicat li dona un cop de peu a la menor, la

qual s'enfada i li diu al seu *novio*. El *novio* busca el perjudicat entre classe i classe i es baralla amb ell per haver tocat la seva novia. L'agafa del coll i l'esgarrapa amb un cutter. S'intenta mediar a l'escola entre els menors, demanen perdó i es donen la mà, però no intervenen els pares. A més, hi ha un expedient als menors i expulsió d'uns dies. Tanmateix, els pares del perjudicat denuncien amb un *informe* de lesions.

S'inicia la mediació en justícia juvenil, on intervenen els menors i els pares posteriorment. S'arriba a acords (demanen perdó els menors, aclareixen els fets i els rumors, reconeixen els seus errors, es posen els uns en els llocs dels altres, es comprometen a respectar-se mútuament, cadascun d'ells anirà pel seu camí), i solucionen el conflicte i l'expedient judicial, amb sobreseïment i arxiu en sentència del Jutge de Menors a proposta de Fiscalia.

## CAS 2

Quatre menors, alumnes d'un IES, prenen les claus del cotxe d'un professor del centre i el fan servir una estona fins que cauen en un forat d'un descampat i fugen del lloc. El cotxe pateix danys per l'accident.

El professor no vol fer mediació directa i reclama la reparació dels danys del cotxe, delegant el seu advocat perquè participi a la mediació. Es realitza mediació indirecta.

Els menors fan entrevista amb la mediadora i cadascun d'ells escriu una carta de disculpes sinceres al perjudicat i demostren el seu penediment. La mediadora fa arribar aquestes cartes al perjudicat mitjançant el seu advocat. Hi ha mediació també amb els pares i arriben a un acord per reparar econòmicament els danys, ingressant els cèntims a l'advocat del perjudicat. Amb aquests acords es dona el conflicte per reparat i solucionat.

Es resol l'expedient per mediació i reparació, amb sentència del jutge, a petició de Fiscalia, de sobreseïment i arxiu de les actuacions judicials.

Els menors no pensen demanar disculpes al professor dins l'IES ("no faré el ridícul davant els meus col·legues") i en queda afectat (a partir d'aquí el seu advocat és qui ho porta tot); mediació entre els pares dels menors i l'advocat del perjudicat, a més a més de la carta de disculpes dels menors (va ser indirecta i es van pagar els danys del vehicle).

## CAS 3

Segons informa l'ET6, aquest cas consta a les estadístiques oficials com a exemple de mediació ben duta i resolta en un delictes d'abusos sexuals. Els protagonistes són dos nois de 16 anys (imputats) i una nena de 15 (víctima), tots amics i bons estudiants d'ESO en un institut de la comarca del Barcelonès, on es van desenvolupar els fets.

És un cas paradigmàtic de sobrevaloració dels fets per part del centre i de l'entorn, però de bona intervenció posterior.

### 6.2.3.3. Comentaris jurídics

Els exemples de casos resolts per la USCE posen de manifest les diferents funcions que porta a terme aquesta Unitat, en el marc del sistema més ampli de mediació en aquest àmbit. En el Cas 1, un conflicte originat entre alumnes d'un centre ha escalat per convertir-se en un conflicte entre la família d'un dels alumnes i el centre mateix, per l'actuació del darrer en el conflicte inicial. En aquest cas, es desconeix si hi va haver un procés de mediació escolar al centre amb els alumnes, però la família ha esgotat totes les vies internes ordinàries de resolució del conflicte (tutories, direcció, EAP, inspecció) i ha presentat una demanda contra els menors agressors per iniciar la via judicial. La USCE es reuneix amb les diferents parts per desbloquejar el conflicte i proposa una mediació formal, per intentar ajudar a les parts a arribar a un acord. Tot i que en aquest cas la mediació no es porta a terme i al final, després de l'arxivament del cas, el conflicte es resol mitjançant tutories i l'acompanyament de la família i el centre, es posa de manifest la funció de la USCE com a mediadora i l'existència dels inicis d'un sistema alternatiu de resolució de conflictes al sistema judicial en l'àmbit escolar.

Els altres dos casos són exemples de les funcions d'aquesta unitat que no constitueixen mediacions en sentit estricte, però que contribueixen a la transformació de situacions conflictives o que afecten la convivència, en dues vessants de notable importància: d'una banda, amb una intervenció directa, donant suport als alumnes, famílies i centres afectats, d'altra, amb una intervenció indirecta, assessorant els centres que estant gestionant els conflictes amb els seus propis mitjans.

En segon lloc, en els casos proporcionats per la Fiscalia, i com en el segon apartat dels quadres presentats anteriorment, es tracta d'exemples de conflictes que neixen en l'àmbit escolar i acaben a la via judicial. La particularitat dels tres casos és que els fets que originen el conflicte són d'una gravetat menor i que al final es resolen mitjançant un procés de mediació penal juvenil, iniciat a instàncies del Ministeri Fiscal com a alternativa a un procés penal ordinari davant d'un jutge. D'aquesta manera, posen de manifest que s'haurien d'haver pogut resoldre amb un procés de mediació escolar intern ben gestionat dins del centre o, en segona instància, per una unitat de mediació escolar externa, com s'ha vist en els casos anteriors.

En el Cas 1, es porta a terme un procés de mediació al centre que finalitza en acord, però a la vegada també

s'apliquen mesures disciplinàries als alumnes; i els pares d'un d'ells, que no és van fer partícips de l'acord o no hi van estar d'acord, van iniciar la via judicial. Com a conseqüència, es va revifar el conflicte i els mateixos menors es van trobar subjectes a un nou procés de mediació pels mateixos fets, amb intervenció dels pares, per acabar de tancar el conflicte. Aquest cas també mostra la necessitat de coordinació entre els sistemes de mediació escolar i el sistema judicial (incloent-hi la mediació penal juvenil), ja que tot i que el Ministeri Fiscal està obligat a investigar tota denúncia i a iniciar la tramitació d'un expedient, la Llei de Responsabilitat Penal dels menors ja preveu la possibilitat de desistiment en la seva incoació en cas de correcció en l'àmbit educatiu (Art. 18). D'aquesta manera, en els casos de menor gravetat i amb una bona coordinació, l'acord i l'adopció de mesures de conciliació o de reparació en un procés de mediació escolar pot evitar el posterior inici d'un procés judicial pels mateixos fets.

En contrast amb el cas anterior, en el Cas 2 i presentada la corresponent denúncia, s'inicia directament un procés de mediació penal juvenil, amb la negativa del professor a participar-hi de manera directa; i, finalment, en el Cas 3, no només no s'intenta un procés de mediació al centre sinó que l'actuació de la direcció i de part del professorat agreuja el conflicte en què l'alumna afectada acaba presentant una denúncia. Són dos exemples clars de com la mala gestió d'un conflicte per part del centre pot provocar-ne escalada i el salt al sistema judicial. A la vegada, però, els acords als quals s'arriba com a resultat de la mediació penal juvenil demostren l'efectivitat i, per tant, l'adequació de la mediació com a mitjà per resoldre aquest tipus de supòsits.

## 7 Prospectiva

### 7.1 Prospectiva: possible evolució dels conflictes

Una de les característiques d'aquest àmbit és que actualment no hi ha encara dades sobre el nombre i tipus de conflictes escolars que acaben en un procés judicial davant dels tribunals. De la mateixa manera, tampoc tenim estrictament dades sobre l'evolució d'aquests conflictes (quins augmenten, quins no) –és difícil fer una prospectiva en aquest marc. Amb tot, l'estudi realitzat permet identificar algunes tendències en l'evolució dels conflictes susceptibles de ser abordats per mitjà de la mediació

escolar a partir de diverses fonts de dades, de manera complementària.

És molt important avançar en la (re)definició del conflicte escolar a efectes jurídics, a partir del seu origen en l'entorn escolar com a escenari, en l'entorn escolar arran de les activitats que s'hi duen a terme, i/o de les parts en el conflicte en tant que membres de la comunitat educativa d'un centre. Això és fonamental per poder preveure en quina mesura l'evolució d'aquests diferents tipus de conflictes podrà afectar les diferents instàncies i estratègies de resolució, i l'aplicació de la mediació escolar entre elles.

Tot seguit es presenta una síntesi d'aquestes possibles tendències, ordenada a partir dels resultats obtinguts en cada cas:

*a) A partir dels casos tractats per la USCE:*

- Les dades de 4 cursos acadèmics de treball des de la creació de la USCE indiquen en general una tendència a la baixa mentre es generalitza la introducció de la mediació als centres. Amb tot, una major informació i la creació de referents de mediació als territoris fa pensar en un creixement d'aquestes actuacions intermèdies, en especial als dos territoris on, contrariant la tendència global, l'actuació de la USCE ha crescut: les delegacions territorials del Vallès Occidental i del Baix Llobregat, i la de Girona, on es detecta un repunt de creixement.
- Un fet important a tenir en compte és que el nombre de casos que requereixen seguiment ha d'augmentar en la mesura que aquests es vagin acumulant durant un temps als nous casos tractats. La recent creació per part de la USCE d'una Xarxa d'Atenció als Casos de Conflicte Greu pot representar un mecanisme de millora per fer front a l'escalada de conflictes cap a la via judicial, i reflectirà també l'abast d'allò que, ara per ara, no es pot comptabilitzar.
- De la regulació de la mediació escolar al Decret 279/2006 i, en particular, de l'aplicació que se n'ha fet fins a l'actualitat, es percep una concepció de la mediació com a procés dirigit principalment els conflictes generats per o entre alumnes. En analitzar els conflictes que han arribat a la USCE i, en menor mesura, en les dades obtingudes per mitjà dels qüestionaris als centres, aquests també afecten o tenen com a parts principals a les famílies dels alumnes i/o als centres.
- Cal destacar que la nova Llei d'educació de Catalunya ressalta la importància de la mediació com a mitjà de prevenció i resolució de conflictes que

es puguin produir en el marc educatiu dins de la regulació de la comunitat educativa, que inclou a totes les persones i institucions que intervenen en el procés educatiu. Així doncs, es pot potenciar l'ús de la mediació en conflictes originats per o entre altres actors en l'entorn educatiu i, en especial pel seu important paper dins els centres i la seva escassa aparició com a part mediada en aquest àmbit, pel professorat.

*b) A partir de les dades del qüestionari dels centres adherits del Programa de Convivència i Mediació*

- Amb el desplegament de les estratègies de mediació per a la resolució de conflictes als centres, és probable que es redueixin els conflictes que acaben amb obertura d'expedients. Així, l'instrument de la mediació serviria també, si no com a alternativa en les fases inicials de la seva introducció, si com a complement privilegiat previ al recurs dels sistemes de sancions convencionals. Repetim el que ja hem dit abans: aquest punt requeriria un debat més aprofundit. En tot cas, es disposarà en breu d'un nombre molt més alt de professorat i d'alumnat format, i possiblement també d'ofertes formatives en mediació seguides per un nombre més alt de famílies o de responsables de les AMPAs.

*c) A partir del treball de camp als 5 centres de la mostra*  
Les entrevistes i els grups focals als centres ens revelen, amb tot, que es preveu un augment de conflictes a tres nivells:

- En primer lloc, *pels canvis socials i culturals que afecten a les formes de socialització dels joves i a les posicions de les famílies davant de la institució escolar, de l'educació en general i del professorat, en particular*; si bé, d'una banda, els centres es troben en un procés de transformació important cap a cultures més democràtiques i més participatives, en sintonia amb la introducció de la mediació per a la resolució de conflictes, és cert que les responsabilitats que se'ls ha atribuït han crescut tant objectivament com en la percepció dels ciutadans, de manera que emergeixen nous àmbits de conflicte que poden ser tractats o no com a conflictes escolars. Molts d'aquests conflictes (transformació o no de conflictes inicialment sorgits entre l'alumnat o entre l'alumnat i el professorat) són els que ara arriben a la USCE, o sense passar per la USCE arriben a la justícia ja com conflictes entre adults; en aquest sentit, emergeix una tendència a centrar la problemàtica en la 'recuperació de l'autoritat del

professorat' que en altres indrets ja ha rebut una consideració legal (per exemple, en l'anomenada "Ley de autoridad del profesor" de la Comunidad de Madrid, recentment promoguda pel govern autonòmic del Partit Popular).

- En segon lloc, *per les transformacions relacionades amb la immigració i l'emergència de conflictes que es podrien qualificar d'interculturals*; per exemple, amb relació a temes que, segons com es gestionen als centres, poden arribar a tenir un alt ressò mediàtic com ara els codis de vestir, l'ús del vel i altres elements culturals, etc.; en un altre sentit, els centres detecten un estat de conflicte latent que exerceix una pressió important entre alguns nois d'origen llatinoamericà i que té a veure amb els voltants dels centres escolars i els grups i bandes que, si bé no actuen dins del recinte escolar, sí que ho fan a l'exterior, essent molt difícil pensar en intervencions en aquests conflictes des de l'àmbit escolar encara que aquest es vegi indirectament afectat; finalment, i sense sortir dels aspectes relacionats amb l'augment objectiu de la diversitat cultural i fenotípica als centres escolars, *cal preveure un augment de conflictes relacionats amb el racisme i la xenofòbia*, des dels insults fins a formes de discriminació que malauradament han anat emergint a tots els països receptors d'immigració internacional procedent de països empobrits.
- En tercer lloc i, en part, amb relació al punt anterior, *pel que sembla un augment de conductes violentes protagonitzades tant per menors (alumnat) com per adults (especialment, familiars d'alumnes)*; tot i que no podem tenir constància quantitativa dels conflictes que han escalat, sí que es detecta un augment d'agressions entre alumnes, agressions al professorat, i agressions entre familiars; una part d'aquestes agressions tenen força punts en comú amb conductes assetjadores (*Bullying*), o amb conductes que s'inicien com a bromes pesades amb un ús creixent de les NTIC i les xarxes socials, que poden derivar en conflictes greus i que han estat també mencionades en les entrevistes als fiscals. La funció preventiva de la introducció de la mediació com a estratègia socialitzadora i en les primeres intervencions realitzades als centres té una importància cabdal. Paral·lelament, en les intervencions necessàries fora del centre, ha de tenir una importància semblant el desenvolupament de les noves eines previstes al pla pilot de la USCE.



## 7.2 Prospectiva: adequació de la mediació

### 7.2.1 Prospectiva general

#### a) En general:

- L'àmbit escolar és un àmbit notablement sensible, ja que afecta al dret a l'educació i en molts casos a menors d'edat, i on totes les parts (equips directius, professorat, famílies...) tenen com a interès principal la formació i el desenvolupament dels alumnes. També és un àmbit de convivència intensa entre els diferents actors i, per tant, en cas de conflicte i un cop aquest s'hagi resolt –excepte els conflictes més greus que finalitzen amb un canvi de centre– les parts hauran de continuar relacionant-se, i un conflicte entre dues parts no ben resolt pot acabar distorsionant el clima general del centre. Per aquests motius, pensem que és un àmbit on la mediació és un mitjà molt adequat per a la resolució de conflictes a tots els nivells.

#### b) Pel que fa a la mediació escolar dins dels centres:

- La regulació del procediment de mediació escolar al Títol 3 del Decret 279/2006 de drets i deures de l'alumnat (fases, terminis, efectes) s'adequa a la seva finalitat, és seguit en gran part pels centres i en la majoria dels casos resulta en la finalització amb acord i la resolució del conflicte.
- La seva penetració en el funcionament dels centres és progressiva, i encara queda un marge d'expansió del seu ús per arribar a la seva plena aplicació (per exemple, a conflictes entre diferents membres de la comunitat escolar o a infraccions més greus de l'alumnat en determinats centres). En aquest sentit, es preveu que n'augmenti la efectivitat com a mitjà alternatiu de resolució de conflictes, com s'ha exposat anteriorment.
- Tot i això, cal destacar una sèrie d'aspectes que podrien reconsiderar-se en una futura reforma, per adaptar millor la regulació del Decret a la realitat de l'àmbit escolar i al nou marc establert per la Llei d'educació de Catalunya:
  - En l'actual regulació no s'estableix amb claredat la prioritat de la mediació com a mitjà de resolució de conflictes en l'àmbit escolar, sempre que sigui pertinent, tal i com preveu la nova Llei d'educació (art. 31.3.c, Llei 12/2009).

- Dels resultats de l'estudi s'observa que hi ha un percentatge (tot i que reduït) dels casos en què el procés de mediació ha durat més del màxim de 15 dies que estableix el Decret, per arribar finalment a l'acord entre les parts (art.28.7, Decret 279/2006).

- El Decret sembla limitar la iniciativa per iniciar un procés de mediació a l'alumnat, o a la direcció del centre quan detecta una infracció de les normes de convivència, negant, per tant, aquesta possibilitat als altres membres de la comunitat educativa que també poden ser part en una mediació (Art. 26, Decret 279/2006).

- El Decret inclou la regulació d'un procediment de mediació concebut principalment com a alternativa al règim disciplinari del centre, entre l'alumne infractor i la part perjudicada (arts. 26-28, Decret 279/2006), i per tant dóna poca orientació per la utilització de la mediació en altres tipus de supòsits o entre altres parts (per exemple, en el cas de conflicte entre dos alumnes, entre alumnat i professorat, entre professorat i família quan els conflictes es transformen, etc.).

- Des d'una perspectiva jurídica, la mediació escolar regulada al Títol 3 del Decret 279/2006 de drets i deures de l'alumnat no es pot incloure dins el concepte estricte de mediació, ja que no es configura com una alternativa a un procés judicial sinó com un instrument preventiu o una alternativa al règim disciplinari del centre, i s'enfoca principalment a l'incompliment de les normes de convivència per part de l'alumnat. S'ha de tenir en compte que els mediadors no són professionals, i en molts casos són els propis alumnes els qui exerceixen aquesta funció. Es podria definir, doncs, com a *mediació educativa*, dirigida a la promoció de la cultura del diàleg a la comunitat educativa, per distingir-la d'una possible *mediació escolar* en sentit estricte.

#### c) Pel que fa a la mediació escolar més enllà dels centres

- La USCE és una unitat polifacètica que aconsegueix una varietat de funcions i rols dirigits a la transformació i resolució de situacions conflictives relacionades amb l'àmbit escolar. Ha donat resposta a les demandes específiques de les situacions que calia resoldre (informació, assessorament, suport, intervenció). Així, ha arribat a la mediació en els casos concrets en què el seu ús està justificat.



- En moltes ocasions, abans d'arribar als tribunals de justícia, la USCE és la unitat d'últim recurs del sistema educatiu. Després, com hem pogut observar en alguns casos que han arribat als tribunals mitjançant denúncia o intervenció del Ministeri Fiscal, els conflictes escalen i són gestionats i/o resolts en la jurisdicció juvenil o penal. Com exposarem en les seccions següents, valdria la pena reconèixer la seva tasca com a pròpiament mediatadora i reconèixer en els seus professionals el perfil de *mediador escolar*.
- Per tant, les previsions i tendències que acabem d'especificar reforcen la conveniència del desplegament i enfortiment del servei. Possiblement també –atès que comparteixen problemàtica, enfocament, metodologia i, parcialment, casos– s'hauria d'establir una comunicació i connexió jurídica més estreta amb la labor dels serveis de mediació comunitària, la Fiscalia de Menors i els serveis de justícia reparadora juvenils i d'adults.

### 7.2.2 Casos particulars

Els conflictes sorgits a l'àmbit escolar relacionats amb accidents a les instal·lacions i/o amb la gestió que el professorat tutor i/o els equips directius poden haver fet de situacions d'alteracions de la salut, etc., poden acabar en denúncies perquè *afecten la responsabilitat civil dels responsables dels centres*. Segons de quin aspecte es tracti, també *afecten subsidiàriament l'ajuntament de cada localitat* en la mesura que són els municipis les instàncies que tenen les competències de vetllar pel bon estat de les instal·lacions. Entre aquests tipus de situacions és freqüent trobar-ne de semblants als següents casos reals:

- Mals usos dels aparells per part de l'alumnat (un grup d'alumnes salten des d'un tobogan enlloc de lliscar-hi. Un d'ells cau malament i es dona un fort cop al cap que obliga a portar-lo a urgències i a deixar-lo en observació).
- Mal estat de les instal·lacions (banc que es trenca quan hi seu una nena i el respatller li aixafa tres dits d'una mà).
- A judici dels pares, activitats no apropiades segons l'edat i el moment (mareig que pateix un alumne després d'una classe de gimnàstica on s'ha castigat a uns alumnes esvalotadors a fer 10 voltes a una pista de joc).
- Accidents provocats per interaccions fortuïtes de l'alumnat (una trompada entre dos alumnes men-

tre juguen a fet i amagar que acaba produint el trencament d'unes dents, d'un braç, un trau, un cop fort al cap, etc.).

- Manca de supervisió adequada per part del personal docent i/o dels monitors en temps de lleure (els alumnes juguen a fer la vertical, una nena cau perquè no li aguanten els braços i es trenca el nas; les professores de guàrdia no ho han vist abans de que l'accident es produís o no han considerat que hagin d'intervenir en un joc com aquest).

També cal tenir en compte casos com ara els que es deriven de situacions familiars de cura dels infants compartida, però separada. En situacions així, el professorat tutor i, sobretot, els màxims representants dels centres –és a dir, els equips directius–, també es poden veure involucrats en conflictes que, si bé no tenen un origen escolar, hi estan totalment relacionats. Alguns dels exemples en aquest sentit poden ser:

- Pactes no escrits per lliurar o no un infant a un familiar directe (mare, pare, altres) que no és la persona responsable amb qui habitualment es relaciona la tutora; si el centre no té constància de la cura continuada d'aquest familiar, o del pacte entre les parts (en casos de pares separats o divorciats) per dur a terme la recollida de l'infant, o senzillament, no s'ha informat al centre per part de la persona que habitualment en té cura que hi anirà una altra persona, pot negar-se a lliurar l'infant, creant una situació de conflicte que pot acabar amb denúncia.
- Situacions d'absentisme escolar reiterat i injustificat segons els supòsits habituals, en les quals l'equip directiu decideix portar un cas a serveis socials i/o a Mossos d'Esquadra o a la policia municipal, donant lloc a un enfrontament que pot dur els adults responsables de l'alumnat matriculat al centre (des d'escola bressol fins al final de secundària obligatòria, o fins la majoria d'edat de l'alumnat objecte d'atenció) a presentar més endavant una denúncia al professorat que ha iniciat l'acció.
- Sospites o identificacions de negligència i/o maltractament a menors per part del personal docent, que es traslladen a serveis socials i/o a Mossos d'Esquadra o a la policia municipal, amb evolucions semblants als casos descrits al punt anterior.

En totes aquestes situacions és important tenir en compte la participació dels serveis tècnics municipals de l'àmbit educatiu, que poden acabar amb mediacions informals portades a terme per part dels propis serveis municipals d'educació o bé per mitjà de la inter-

venció de serveis de mediació professionals. En tots els casos, però, l'opinió de la inspecció educativa també és essencial, tant si actua en l'àmbit municipal com si ho fa per les Delegacions Territorials, o bé, en el cas de les escoles de la ciutat de Barcelona, a través del Consorci d'Educació entre l'Ajuntament i la Generalitat que gestiona tots els centres docents municipals 0-18.

Tot i que a vegades també hi intervé la USCE, segons el nou Projecte de Convivència del Departament d'Educació aquests conflictes no entrarien en l'àmbit de la mediació escolar, tal com es defineix al document marc:

La mediació escolar permet abordar la gran majoria de conflictes que sorgeixen en el dia a dia del centre, especialment quan aquests conflictes es produeixen entre alumnes i no responen a situacions regulades per la normativa. Es vol evi-

tar que la cronificació de petites actuacions negatives acabi portant a veritables conflictes. Les característiques de la mediació –voluntarietat, confidencialitat, compromís– fan que situacions força complexes trobin la manera de desencallar i trobar solucions de futur. Per això, la mediació complementa la gestió de conflictes, com una via paral·lela a la normativa. (*Projecte de Convivència*: p. 24)

### 7.2.3 Organigrama: instàncies de dependència institucional dels centres escolars

Adjuntem (a data d'agost del 2010) un organigrama de dependència dels centres que pot afegir claredat a l'estructura que hem estat descrivint:

## INSTÀNCIES PER L'APLICACIÓ DE LA MEDIACIÓ ESCOLAR ALS CENTRES

### Generalitat de Catalunya

Departament d'Educació

Secretaria de Polítiques Educatives

Direcció General de Planificació i Entorn

Subdirecció General de Llengües i Entorn

Servei d'Escola i Entorn

Projectes Educatius (Plans i Programes)

#### Programa de Convivència

**NIVELL  
DEPARTAMENT  
D'EDUCACIÓ**

**NIVELL CENTRE  
ESCOLAR**

#### Equips directius dels centres

Pla de Convivència que ha d'elaborar cada centre (entre els diferents apartats, s'hi troba la definició de la mediació als centres, la definició del conflicte lleu, i la definició del conflicte greu); grup de professorat que se'n fa responsable

## INSTÀNCIES PER L'APLICACIÓ DE LA MEDIACIÓ ESCOLAR FORA DELS CENTRES

## Generalitat de Catalunya

Departament d'Educació

Secretaria General

Direcció General d'Atenció a la Comunitat Educativa

Subdirecció General de Comunicació i Atenció a la Comunitat Educativa

Servei d'Atenció Directa

Secció de Suport a la Convivència Escolar

**NIVELL  
DEPARTAMENT  
D'EDUCACIÓ** (si els  
casos els arriben)

**NIVELL CENTRE  
ESCOLAR**

(independentment  
del sector que  
acudeixi a la USCE o  
les altres instàncies  
disponibles, com  
ara Ajuntaments,  
Fiscalia)

**Unitat de Suport a la Convivència Escolar** que porta a terme actuacions d'assessorament, formació (als centres que han de fer els seus Plans, vegeu organigrama anterior) i mediació a demanda dels centres, de les famílies, o per iniciativa del propi Dept. d'Educació en alguns casos (des de 2008, porta a terme un Pla Pilot que inclou la formació de referents al territori i la Xarxa de Gestió del conflicte greu)

-----

**Equips directius dels centres i/o famílies/AMPAs; alumnes, professorat mediador del centre; consell escolar del centre** (els circuits no estan establerts de forma progressiva, poden intervenir o no; vegeu diagrames de processos)

## 8 Conclusions: La mediació en l'àmbit escolar a Catalunya

1. La primera conclusió general, però específica d'aquest àmbit, és que cal reconèixer el desenvolupament de les eines de la mediació en l'àmbit escolar a Catalunya impulsat des del propi Departament d'Educació. D'una banda, en l'àmbit de la *promoció de la cultura del diàleg en la resolució de conflictes* dins de la comunitat educativa en general, i entre l'alumnat en particular. De l'altra, en l'àmbit de la *intervenció amb diverses funcions mediadores a partir de la creació de la USCE* (Unitat de Suport a la Convivència Escolar). El Parla-
2. En conseqüència amb la primera conclusió i des del punt de vista de la implicació institucional del Departament d'Educació, és de destacar la consolidació dels Plans de Convivència a tots els centres escolars de Catalunya, després de les fases experimentals en un nombre limitat de centres, i el disseny i implementació d'un Pla Pilot 2008-2010 de la Unitat de Suport a la Convivència Escolar destinat a la creació d'una Xarxa d'intervenció en la gestió del conflicte greu (coincident amb la recerca

ment de Catalunya també ha reforçat les iniciatives del Departament d'Educació en aquest àmbit, ressaltant la importància de la resolució pacífica de conflictes i la mediació en el marc educatiu a la recent Llei catalana d'educació (Llei 12/2009), i consolidant la generalització de l'obligatorietat del seu establiment en tots els centres.

per a l'elaboració del Llibre Blanc) que inclou estratègies específiques d'intervenció sobre el territori de forma coordinada amb altres organismes.

3. Des d'una perspectiva conceptual, a la literatura d'investigació s'observa una evolució de la noció de mediació escolar en els darrers anys, que va aclarint la doble vessant de la mediació en un context institucional com l'escolar que té, com part de la seva missió social, cultural, política, i també acadèmica, la transmissió de valors i actituds a la generació més jove, però que també és un àmbit on es generen conflictes específics pels tipus de relacions, activitats, normatives, expectatives i funcions que es desenvolupen en el mateix context institucional.
4. En paral·lel amb l'ampliació conceptual de la mediació a l'àmbit escolar, també s'observa una ampliació de la noció de conflicte escolar, en la mesura que als centres escolars es traslladen una bona part dels canvis i de les tensions de l'entorn social i comunitari, però també s'hi produeixen desajustaments sorgits de les transformacions internes de la pròpia institució escolar que afecten a les relacions entre els membres de la comunitat educativa.
5. L'estudi ha constatat que el desenvolupament de la recerca sobre mediació escolar a Catalunya i a l'estat és encara inicial; en canvi, es compta ja amb una sòlida producció investigadora sobre convivència, malestars i conflictes escolars i un nombre gens menyspreable de publicacions en diversos formats que orienten en la introducció de la mediació als centres escolars, arran del gran interès del tema entre els responsables educatius i els professionals de l'educació en els darrers anys.
6. La introducció de la mediació a l'àmbit escolar en la seva doble vessant de socialització/formació i d'aplicació a la resolució de conflictes vol contribuir a una millora del clima escolar basada en un aprofundiment de les formes de participació democràtica de tota la comunitat educativa, amb l'objectiu d'anar més enllà del règim disciplinari tradicional a partir d'una nova regulació i autoregulació que retorna idealment a tots els actors la capacitat de gestionar els seus conflictes. Aquesta és una de les raons per les quals la majoria dels mediadors són menors d'edat, tot i que també poden actuar en parelles mixtes adult-menor.
7. El grau de penetració de la mediació als centres escolars de Catalunya ha estat fins el 2009 emmarcat en la participació voluntària en el Programa de Convivència i Mediació endegat el 2006 pel Departament d'Educació, de manera que s'ha pogut observar-ne les característiques i l'abast de la seva aplicació en la totalitat dels centres inclosos al programa dins d'aquest estudi. A partir de 2009, és de preveure una expansió de la mediació en l'àmbit escolar a tots nivells, tant en la formació com en les experiències d'aplicació als centres com a conseqüència de la generalització dels plans de convivència a tots els centres de Catalunya.
8. Els resultats del qüestionari als 253 centres del Programa de Convivència i Mediació mostren nivells diferents de penetració de la mediació, amb un punt àlgid d'adhesió al programa entre 2004 i 2007. La gran majoria de centres el considera un projecte global de centre amb implicació de tot el claustre.
9. La meitat dels centres enquestats consideren que la mediació està integrada dins del seu règim disciplinari, però un terç dels centres només considera la seva aplicació als conflictes que no comporten sancions, especialment els conflictes puntuals sense violència i els malentesos de llarga durada entre individus, amb una aplicació majoritària i, a vegades, exclusiva, als conflictes i malentesos que es produeixen entre l'alumnat.
10. L'alumnat té una participació més alta que el professorat en el rol de mediat però també té una participació molt alta en el rol de mediador, amb una pràctica universal de co-mediació als centres i una formació adquirida als mateixos centres escolars en crèdits impartits per professorat; en general, el professorat acostuma a formar-se directament en cursos del Departament d'Educació; la participació de les famílies i altres membres de la comunitat educativa en la mediació escolar és encara escassa, com també ho és en la formació en mediació.
11. Entre l'alumnat mediat hi ha una sobrerrepresentació de nois, mentre que les noies participen tant en el rol de mediadores com en el de mediades, i es constaten les diferents tipologies de conflictes entre nois i entre noies (amb absència aparent de conflictes entre nois i noies); l'alumnat d'origen estranger participa relativament més que l'alumnat autòcton en la mediació. Però s'ha constatat que una major participació en la resolució de conflictes amb mediació –com mediadors o mediats– no implica necessàriament una participació més alta en la seva provocació.
12. La mediació es porta a terme en dues sessions en més de la meitat dels centres, però en molts

centres es resol amb una sola sessió; la situació més generalitzada és acabar amb un acord escrit després de la mediació, i destaca el fet que fins a dues tercers parts dels centres enquestats porten a terme alguna classe d'avaluació del procés per part dels membres de la comunitat educativa que han passat per mediació.

13. Segons les respostes obtingudes, el professorat participa més que l'alumnat en la difusió de la mediació com a estratègia de resolució de conflictes i com a oferta de formació, però l'alumnat que s'ha format en mediació i fa de mediador als centres també té una alta participació en la seva difusió entre la resta d'alumnat.
14. Tot i l'esforç realitzat per anar introduint la mediació als centres escolars, els resultats del qüestionari indiquen que en una proporció important dels centres que han participat a la fase voluntària del Programa de Convivència i Mediació encara persisteix –i, per tant, coexisteix amb la via disciplinària directa i amb les sancions directes com a estratègia de resolució de conflictes, i en alguns casos s'ha arribat a la via judicial.
15. A partir de les visites als centres i les entrevistes realitzades, es pot afirmar que els equips directius dels centres opinen, en general, que el clima escolar ha millorat per efecte de la consideració de la mediació com una estratègia del projecte educatiu global juntament amb altres iniciatives de millora de les relacions i de la participació. Aquesta transformació es detecta abans de les primeres actuacions de les parelles mediadores ja formades (alumne-alumne o alumne-professor), tot i que en realitat alguns centres apliquen la mediació només a conflictes lleus o malentesos interpersonals (com una certa pràctica, en sentit ampli) de la promoció del valor del diàleg.
16. Els equips directius d'alguns centres no consideren la mediació com una estratègia efectiva davant de conflictes que per ells són els més preocupants i rellevants a la zona on es troben ubicats, que no tenen origen a l'escola però que hi repercuteixen, i davant dels quals se senten impotents; per exemple, quan els centres poden garantir un clima positiu i segur al seu interior (a vegades, per pactes entre grups i bandes) però que no té continuïtat als voltants dels centres, essent la causa de malestars i tensions importants, per l'alumnat assetjat o pressionat per grups interns o externs.
17. La majoria de l'alumnat entrevistat, i en diferents tipus de centres, valora positivament l'oportunitat d'expressar els seus descontentaments –sovint a l'arrel dels conflictes–, en un clima de confidencialitat i respecte, sense sentir imposicions normatives per part dels mediadors, encara que hi hagi la supervisió d'algun professor o que la parella mediadora sigui mixta alumne-professor; i en aquest extrem coincideix tant l'alumnat mediador com l'alumnat mediat.
18. Una part de l'alumnat es mostra escèptic davant l'efectivitat de la mediació en conflictes que són difícilment reconeguts com a tals pel professorat i que són interpretats com faltes en el comportament, o bé com qüestionaments no acceptables de la gestió de l'aula i de l'autoritat del professorat per la forma en què són expressats; en part, aquests recels són compartits per sectors concrets del professorat en la majoria de centres on s'han realitzat entrevistes, perquè consideren que la mediació escolar no hauria d'incloure al professorat com a part en cap situació de conflicte a resoldre.
19. A partir de les entrevistes, també es constata la discontinuïtat que encara existeix entre la introducció d'estratègies de mediació en la resolució de conflictes als centres escolars i el seu entorn; els mediadors comunitaris expressen la seva preocupació sobre les dificultats de col·laboració i coordinació amb els centres escolars en conflictes que tenen una dimensió o un origen més comunitari o social que pròpiament escolar o, a l'inrevés, que es traslladen dels centres a l'entorn exterior, entre els mateixos nois i noies, o escalant i transformant-se en conflictes que afecten les famílies i les problemàtiques dels barris.
20. A partir de l'anàlisi de casos i dels processos, l'estudi ha fet possible constatar que els procediments i els itineraris seguits per la resolució dels conflictes amb intervenció de la mediació en alguna fase del seu desenvolupament són diversos i poden tenir lloc en paral·lel i sense connexió, i no de forma consecutiva i interconnectada, seguint un protocol integrat; segons els nivells als quals arriben els conflictes, aquesta situació pot dur a coincidències i duplicitats temporals entre instàncies (per exemple, actuació Mediació-actuació Fiscalia de Menors), obstaculitzant la seva resolució o alentint a vegades la possibilitat d'una *transformació positiva dels conflictes*.

21. L'estudi ha permès identificar també un conjunt de conflictes que per la tipologia dels actors involucrats (adults, famílies) no semblarien susceptibles d'abordatge des de la mediació escolar, tal com es defineix oficialment en l'actualitat. Ens referim a la *transformació negativa dels conflictes*, que no només implica una escalada a altres instàncies fora dels centres escolars sinó que els conflictes passen a ser protagonitzats per altres actors (per exemple, inicialment involucren alumnes i posteriorment involucren a les seves famílies, o al professorat). Aquesta característica dels conflictes originats a l'àmbit escolar impedeix tenir constància real del desenvolupament complet dels processos endegats per a la seva resolució, i valorar-ne l'abast.
22. L'anàlisi dels casos que il·lustren la tipologia de conflictes revela els àmbits d'actuació de diferents tipus d'actors, i de rols que poden interpretar, a l'hora d'intervenir en la resolució de conflictes, des de diferents posicions i sempre al voltant de les funcions mediadores (que van més enllà del protocol formal de la mediació). En aquest sentit, l'existència d'alumnat i professorat format als centres reforça el paper que puguin assumir com a mediadors naturals, desactivant conflictes quan emergeixen, i alhora podent assolir un nivell de lideratge formal reconegut quan s'ha d'iniciar un procés de resolució. De fet, a un nivell superior, el procés el porten a terme altres instàncies però, per les raons exposades, no de forma visible ni clarament identificable a partir de les arrels del conflicte o del conflicte original.
23. La USCE (Unitat de Suport a la Convivència Escolar) es defineix com una important via d'assessorament a famílies i centres, i d'acompanyament d'aquests actors en casos de conflicte, que aconsegueix resultats molt positius en la percepció del procés del conflicte i la seva resolució. Des de la seva creació, la USCE s'ha establert com un òrgan que orienta les parts en conflicte un cop aquestes parts han esgotat els mecanismes ordinaris disponibles a l'escola i en el marc d'allò que preveu el sistema educatiu, que li permet consolidar-se com alternativa important a la via judicial.
24. La USCE atén un nombre important de casos relacionats amb desacords de les famílies i amb les actuacions dels centres escolars. Aquesta unitat es perfila, per tant, com una via important de resolució de conflictes entre aquests actors. Alhora, aquests resultats fan evidents uns malestars pels quals no existia una via de resolució clara un cop exhaurit el procés amb referents propers al centre (professor – equip directiu – inspector).
25. L'alumnat queda fora del camp d'intervenció de la USCE en tant que actor directe (en general i com a principi), ja que s'entén que la mediació escolar als centres ha de ser la via prioritària per la resolució d'aquells conflictes que inclouen alumnes abans que escalin cap a altres actors (família, professorat). Un cop el conflicte ha escalat, l'alumnat es converteix en actor indirecte, ja que, tot i ser part implicada, la resolució del conflicte no passa per la seva acció sinó per la dels actors adults que hi intervenen.
26. És important no oblidar que els centres són "el segon actor" en importància a l'hora de posar-se en contacte amb la USCE, darrere de les famílies, fent evident que aquesta Unitat és també una instància vàlida i necessària pels responsables dels centres escolars on obtenir informació i assessorament relacionat amb el conflicte i la convivència.
27. Si bé la majoria de conflictes atesos per la USCE provenen de l'ESO, cal tenir molt en compte l'elevat nombre de casos procedents de primària, que indiquen l'existència d'un cert malestar en una etapa educativa que tradicionalment no es considerava conflictiva per la inèrcia de l'associació del conflicte al comportament de l'alumnat (especialment, per tant, amb l'alumnat adolescent); aquestes dades evidencien una representació parcial de la complexitat de relacions i situacions en les quals pot emergir realment el conflicte a l'escola.
28. Des d'una perspectiva jurídica, la mediació escolar regulada al títol 3 del Decret 279/2006 de drets i deures de l'alumnat no es pot incloure dins el concepte estricte de mediació, ja que no es considera com una alternativa a un procés judicial sinó al règim disciplinari del centre, i s'enfoca principalment a l'incompliment de les normes de convivència per part de l'alumnat. A més, com s'ha vist, els mediadors no són professionals i en molts casos són els propis alumnes. Es podria definir com a *mediació educativa*, dirigida a la promoció de la cultura del diàleg a la comunitat educativa, per distingir-la d'una possible futura *mediació escolar* en sentit estricte, sense menystenir el seu important potencial per resoldre en origen conflictes que podrien escalar al sistema judicial.
29. D'acord amb les experiències dels centres que l'apliquen, la regulació del procediment de mediació escolar al títol 3 del Decret 279/2006 de drets i deures de l'alumnat (fases, terminis, efectes) s'adequa a la seva finalitat, és seguida en gran part



pels centres i en la majoria dels casos resulta en la finalització amb un acord i la resolució del conflicte. A la vegada, aquestes experiències demostren que la seva penetració al funcionament dels centres és progressiva, i que encara queda un marge d'expansió del seu ús per arribar a la seva plena aplicació i efectivitat (per exemple, en conflictes entre diferents membres de la comunitat escolar o infraccions més greus de l'alumnat en determinats centres).

30. Amb la creació de la Unitat de Suport a la Convivència Escolar (USCE) s'ha establert un sistema més ampli de mediació en l'àmbit escolar, que s'està desenvolupant amb l'establiment de la Xarxa d'intervenció en la gestió del conflicte greu, iniciada amb el Pla Pilot 2008/10. La USCE porta a terme diferents funcions d'informació, orientació i suport dirigides a la prevenció, transformació o resolució de tot tipus de conflictes relacionats amb la convivència escolar, i en aquests casos, el marc de referència és tot el dret vigent en aquells àmbits que afecten les diferents relacions entre els membres de la comunitat educativa. Actualment, i en tractar-se d'una institució de creació relativament recent, la USCE és una unitat de suport del Departament d'Educació i funciona d'acord amb uns circuits i processos d'actuació interns.
31. Dins el marc anterior, l'estudi ha posat de manifest que en determinats supòsits puntuals la USCE també fa mediació en sentit estricte per a la resolució de conflictes entre diferents actors en l'àmbit escolar, tot i no definir-se formalment com a tal. Actualment es tracta d'un nombre molt reduït de casos, però tenint en compte el futur desplegament del servei per part del Departament d'Educació, és previsible que puguin augmentar notablement.
32. Amb les dades actuals no és pot determinar el nombre o els tipus de casos relacionats amb conflictes que sorgeixen a l'àmbit escolar que acaben en un procés judicial. Cal destacar, però, els diversos exemples recents extrets de la premsa i la seva delimitació com a àmbit a seguir estudiant a les conclusions del grup de mediació penal. S'observa que alguns dels exemples recollits en l'estudi s'haurien pogut resoldre prèviament a l'entorn escolar, evitant així l'escalada del conflicte, i reforcen l'aposta del Departament d'Educació d'establir un servei d'intervenció en la gestió dels conflictes greus, anterior o alternatiu al sistema judicial.
33. Destaca encara una manca de difusió i, per tant, de coneixement d'aquest nou sistema de mediació escolar (USCE) fora de l'àmbit estrictament educatiu, i una manca de coordinació entre el servei i les institucions i processos més amplis de resolució de conflictes, i en particular per la seva importància en aquest àmbit, amb el sistema de mediació juvenil i d'adults i amb el Ministeri Fiscal, per les raons exposades anteriorment a la conclusió núm. 20.
34. En el cas de la mediació escolar, no podem pronunciar-nos sobre l'adequació del cost amb relació al servei prestat i al cost dels tribunals. D'una banda, el servei de mediació educativa i la creació de la USCE generen un cost pel Departament d'Educació que previsiblement augmentarà amb el desplegament del servei, i de l'altra, com ja s'ha indicat, no sabem encara el nombre de casos sorgits de l'entorn escolar que escalen i acaben en un procés judicial. Però cal esmentar també aquí que els beneficis preventius de la intervenció semblen inqüestionables.
35. Finalment, l'estudi ha constatat que si bé s'empren diverses vies per establir contactes, demanar informació sobre drets i deures de cara al possible plantejament de conflictes, sol·licitar una intervenció mediatòria, i arranjar trobades, tant als centres escolars com a la USCE, encara no s'apliquen pròpiament instruments tecnològics (com ara l'ODR, Online Dispute Resolution) que caldrà tenir en compte en fases més consolidades del desplegament de la mediació escolar, i sens dubte, de la mediació educativa, en materials i eines de formació per professorat, alumnat i famílies.

## 9 Recomanacions

### Recomanació de caràcter general

1. Distingir, a tots els documents pedagògics i jurídics, entre *mediació educativa* i *mediació escolar*, amb els efectes pertinents a cadascuna.
  - a) Ampliar la conceptualització de la mediació en l'àmbit escolar, o *mediació escolar*, com una estratègia de resolució dialogada de con-



flictes entre tots els actors vinculats a la comunitat educativa que compona cada centre escolar, aplicable a tot el ventall de conflictes sorgits a l'àmbit escolar, i equiparable a qualsevulla altre aplicació de la mediació.

- b) Per tant, i complementàriament amb la recomanació anterior, entendre la *mediació educativa* des de la vessant de promoció del valor del diàleg i la participació activa en la resolució dels conflictes com un exercici d'aprenentatge de la responsabilitat en la gestió dels conflictes; en l'àmbit escolar, la mediació educativa hauria de correspondre, així, a les activitats formatives de transmissió de valors i actituds relacionats amb la mediació, i a la seva aplicació en la resolució de conflictes lleus.

- e) Organització i promoció de les activitats que es duen a terme per a treballar en xarxa i fer intercanvis d'experiències per àrees en el territori (per exemple, les trobades actuals de centres amb programes de mediació, les trobades d'alumnat mediació, etc.)

5. Atesa la responsabilitat que recau en els centres pel que fa a la promoció del coneixement i els usos de la mediació, així com l'objectiu explícit per part de les autoritats educatives d'intentar resoldre la major part dels conflictes en el marc dels centres, cal fer un pas endavant en la formació en mediació del professorat tutor, dels equips directius, dels coordinadors psicopedagògics, del professorat referent en mediació, de l'alumnat voluntari en el programa i de les famílies per mitjà de les AMPA.
6. Considerar la possibilitat d'introduir continguts sobre mediació al currículum obligatori de primària i secundària, especialment en el treball de tutoria i, a nivell curricular, en el marc de l'assignatura d'Educació per a la Ciutadania, realitzant activitats que permetin conèixer aplicacions de la mediació en altres àmbits i en aspectes de la vida social dels adults (més enllà de l'aplicació de la mediació a l'àmbit escolar).
7. Introduir continguts bàsics de la formació en mediació als currículums del Màster de Formació de Professorat (secundària) i en assignatures ja existents dels nous Graus d'Educació infantil i primària. Adaptar i fer extensiva aquesta oferta formativa a la formació del professorat universitari.
8. Donar reconeixement oficial al professorat responsable dels programes de mediació als centres escolars, i estudiar la possibilitat de concretar aquest reconeixement en elements habituals dins de la carrera docent (quant a punts per oposicions i nivells específics de promoció interna, i/o retribucions econòmiques o bé compensacions horàries, equiparant-les a activitats com la tutoria i altres equivalents dins dels centres).
9. Promoure el disseny i la introducció de formes d'ODR (Online Dispute Resolution) al sistema educatiu, sobre tot a partir dels dos darrers cursos d'Educació Primària i al llarg de tota la resta del sistema educatiu obligatori i postobligatori (inclòs l'universitari), tant per l'alumnat com pel professorat i el personal administratiu i de serveis dels centres escolars.
10. Establir sistemes i protocols de coordinació amb altres instàncies del sistema educatiu que actuen

## Recomanacions de caràcter educatiu

2. Impulsar una reflexió pedagògica profunda sobre el que s'entén convencionalment per conflicte escolar, en la línia de la literatura més recent, i ampliar el camp de definició de conflicte escolar als conflictes que s'originen al context sociocultural i traspassen els murs de l'escola (racisme, sexisme, homofòbia, etc.), tenint cura de no confondre ni encabir l'existència d'assetjament o *bullying* en la definició de conflicte.
3. Contextualitzar la promoció de la mediació educativa i escolar en el treball global per la millora del clima escolar i la democratització de les relacions en la cultura escolar, que necessàriament ha d'incloure la participació de tots els membres de la comunitat escolar en aquests objectius i les estratègies que es despleguin per a assolir-los. Això portaria a impulsar també la reflexió sobre els modes de coexistència del principi d'autoritat amb el principi de resolució dialogada dels conflictes.
4. Reforçar la mediació a l'àmbit escolar en la línia que ja està desenvolupant el Departament d'Educació, incrementant:
  - a) Recursos per la formació del professorat
  - b) Recursos per la formació de l'alumnat
  - c) Recursos per la formació de les famílies (les AMPA)
  - d) Creació i difusió de materials didàctics

dins dels centres (psicopedagogs, equips d'orientació, Equips d'Assessorament Psicopedagògic, Assessors de Llengua i Cohesió Social, etc.), i també amb altres instàncies que poden donar suport en el reforç de les estratègies de mediació, com ara els recursos existents a l'entorn comunitari.

## Recomanacions Jurídiques

11. Distingir clarament en els textos legals i els documents jurídics entre la “*mediació educativa*”, portada a terme en el marc del centre, i el sistema més ampli de “*mediació escolar*”, establert amb la creació de la USCE i que s'està desplegant amb la Xarxa d'intervenció en la gestió del conflicte greu.
12. En la *mediació educativa que es porta a terme en el marc dels centres*, revisar alguns aspectes puntuals del procediment actualment regulat al Decret 279/2006 de drets i deures, d'acord amb els resultats de la recerca i la Llei d'educació de Catalunya:
  - a) D'acord amb la nova Llei d'educació, establir clarament la prioritat de la mediació enfront del règim disciplinari com a via de resolució de conflictes.
  - b) Incloure la possibilitat d'allargar el termini màxim de 2 setmanes per a un procés de mediació escolar, quan les circumstàncies concretes ho requereixin.
  - c) Atribuir la facultat d'iniciativa en el procés de mediació a tots els membres de la comunitat escolar (el Decret sembla limitar la iniciativa a l'alumnat o a la direcció del centre quan detecta una infracció de les normes de convivència).
  - d) Regular els processos de mediació pels diversos tipus de conflictes (com s'ha de fer en el cas de conflicte entre dos alumnes, entre alumnat i professorat, entre professorat i família, etc.).
13. Reforçar les tasques que està desenvolupant actualment la USCE tant de recursos humans i materials, així com l'estructura organitzativa.
14. Dins de la Xarxa anteriorment esmentada, consolidar les funcions mediadores en sentit estricte de la USCE, reconeixent professionalment el servei com un Servei de Mediació en l'àmbit escolar depenent del Departament d'Educació.
15. D'acord amb els principis generals de la mediació i tenint en compte les particularitats del marc representat pel sistema educatiu, estudiar la possible conveniència de la regulació per a mediadors escolars professionals (USCE, referents al territori, altres).
16. Assegurar la publicitat i el coneixement de les diferents institucions i procediments de mediació (en sentit més ampli i més estricte) en l'àmbit escolar. Pels casos que correspongui, regular canals de connexió entre la mediació escolar, la mediació penal juvenil i la mediació comunitària, i el seu encaix més ampli en la regulació dels diferents processos judicials que poden resultar d'un conflicte escolar.
17. De la mateixa manera, delimitar l'articulació de les relacions entre la nova Xarxa d'intervenció en la gestió del conflicte greu i el nou servei de mediació amb el Ministeri Fiscal, els serveis socials, els Mossos i les altres instàncies que poden intervenir en aquests conflictes (informació, coordinació de les actuacions).
18. Establir un sistema de recollida de dades sobre els casos que arriben als tribunals que tenen el seu origen en un conflicte escolar, per poder realitzar una quantificació i conèixer-ne la tipologia, i a la vegada valorar la incidència relativa de cada tipus de conflicte i abordatge realitzat.
19. En els conflictes que acabin escalant, malgrat l'existència de la instància medidora, i d'acord amb la implantació més amplia de la mediació a l'ordenament jurídic, preveure la possibilitat a les diferents normes processals de suspensió o de sobreseïment en els casos en què s'iniciï una mediació o en què s'arribi a acords tot i haver-se iniciat un procediment judicial.

## 10 Bibliografia

Abril, T. (2006). “Proyecto Interxarxes. Una forma de trabajo intersectorial”, a *Aula de Innovación Educativa*, no. 152. pp. 36-38.

- Araos B., P.: Correa P., V. (2004) *La escuela hace la diferencia. Aproximación sociológica a la violencia escolar*. Santiago de Chile: Fundación Paz Ciudadana – Instituto de Sociología P.U.C.
- Arcas, M.; Segura, M. (2003) “Mediadores en los conflictos cotidianos”, a *Cuadernos de Pedagogía*, no. 324, pp. 61-62.
- Armas Hernández, M. (2004) “La mediación en la resolución de conflictos”, a *Educación*, no.32, pp.125-13.
- Balaguer, R. (2006) “El barrio educador: trabajando por la convivencia en el espacio público del Raval de Barcelona”, a *Aula de Innovación Educativa*, no.152, pp. 32-35.
- Ballestín, B. (2008) *Identitats i immigració a l'escola primària. Un estudi de vinculació i desvinculació escolar al Maresme*. Tesis Doctoral, UAB.
- Bash, M.A.; Camp, B. W. (1998) *Piensa en voz alta. Habilidades cognitivas y sociales en la infancia*, Valencia: Promolibro.
- Berga, A. (2005) *Adolescència femenina i risc social. Estudi d'itineraris biogràfics i estratègies culturals des d'una perspectiva de gènere*, Col·lecció Estudis, no. 21. Barcelona: Secretaria per a la Joventut.
- Binaburo, J.; Muñoz, B. (2007) *Educación desde el conflicto*, Barcelona: CEAC.
- Blaya, C.; Debarbieux, E.; del Rey, R.; Ortega, R. (2006) “Clima y violencia escolar. Un estudio comparativo entre España y Francia”, a *Revista de Educación*, no.339, pp. 293-315.
- Boqué, M. C. (2006) “Mediación, arbitraje y demás vías de gestión de conflictos en contextos educativos”, a *Avances en supervisión educativa: Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, no. 2.
- Boqué, M. C. (2005) *Temps de mediació: taller de formació de mediadors i mediadores en l'àmbit educatiu*, Barcelona: CEAC.
- Boqué, M.C. (2003) *Cultura de mediació y cambio social*, Barcelona: Gedisa.
- Boqué, M.C. (2002) *Guia de mediació escolar*, Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat.
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2000) *La médiation scolaire par les élèves*. Paris: ESF.
- Brandoni, F. (1999) *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*, Barcelona: Paidós.
- Carra, C. et al. (2006) “Les violences à l'école primaire vues par les élèves: Une face peu connue du phénomène”, a *Spirale – Revue de recherches en éducation*, no. 37, pp. 49-62.
- Carrasco, S. (dir) (2002) *Infància i Immigració: entre els projectes dels adults i les realitats dels infants*, Vol. IV de AADD, *Infància i Famílies als inicis del segle XXI*, Barcelona: Institut d'Infància i Món Urbà.
- Carrasco, S.; Ponferrada, M.; Villà, R. (2009) “La Mediació a l'àmbit escolar: breu estat de la qüestió i reflexions crítiques”, a Casanovas, P. et al, coords, *Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*, Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Carrasco, S.; Ponferrada, M.; Miró, M.; Villà, R. (2006) *Convivència i confrontació entre iguals als centres educatius*. Monogràfics, 8. Barcelona: Institut d'Infància i Món Urbà.
- Casañas, E. (2010) “El Decret 279/2006: la mediació escolar com a procés educatiu de resolució de conflictes”, a Lauroba, M<sup>a</sup>.E. (et al.) (eds), *Materiales del Libro Blanco de Mediación II. Materiales Jurídicos*. Barcelona: Generalitat de Catalunya/Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, Barcelona (en premsa).
- CIE-FUHEM. (2005) *La necesidad del pacto escolar ante la LOE*. Madrid: CIE-FUHEM.
- Comas, A.; Mascarell, M. (2005) “Treballar amb una comunitat d'aprenentatge”, a *Educación*, no. 35, pp.87-91.
- Cruz, M.; Almirall, J.; Checa, P. (2003) “Experiencias de Secundaria: Ponerse en el lugar del otro. Impacto en el alumnado inmigrante”, a *Cuadernos de Pedagogía*, no. 324, pp. 59-60.
- Defensor del Pueblo. (2000) *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria*. Madrid: Defensor del Pueblo.
- Defensor del Pueblo. (2007) *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria 1999-2006 (nuevo estudio y actualización del informe 2000)*, Madrid: Defensor del Pueblo.
- Departament d'Ensenyament, Departament d'Interior. (2001) *Joventut i seguretat a Catalunya. Enquesta als joves escolaritzats de 12 a 18 anys*. Generalitat

- de Catalunya. Barcelona. [http://www.gencat.cat/interior/docs/text\\_integre.pdf](http://www.gencat.cat/interior/docs/text_integre.pdf)
- Departament d'Ensenyament. (2003) *La convivència en els centres docents d'ensenyament secundari. Programa i propostes pedagògiques*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Departament d'Educació i Universitats. Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya, a *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, n. 4670-6.7.2006, pp.30093-30099.
- Departament d'Educació. (2007). Instruccions per a l'organització i funcionament dels serveis educatius (EAP, CRP, CdA, CREDA i ELIC) i del Programa de mestres itinerants per a deficients visuals. Disponible a <http://www.xtec.cat/eap/normativa/index.htm#see> Resolució de 20 de juliol de 2007.
- Díaz-Aguado, M. J. (Dir.) (2008). *Estudio estatal sobre la convivencia escolar en la educación secundaria obligatoria. Avance de resultados*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia, Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar.
- Felouzis, G.; Perrotton, J. (2007) "Les marchés scolaires: une analyse en termes d'économie de la qualité", a *Révue Française de Sociologie*, vol.48 no.4, pp. 693-722.
- Fried Schnitzman, D. (Comp.) (2000) *Nuevos Paradigmas en la Resolución de Conflictos. Perspectivas y Prácticas*. Buenos Aires: Granica.
- Funes, J.; Barceló, F. (2006) "Dos estudios sobre el clima escolar", a *Cuadernos de Pedagogía*, no.359, pp.52-55.
- Funes, J. (2003) "Violencia y educación ¿es posible prevenir las conductas violentas?", a *Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*, no.23, pp. 23-35.
- García Cela, M.; García Fernández, C. (2001) "Experiencias de mediación escolar", a *Aula de Innovación educativa*, no. 105.
- Garrido, V. (2003) "Origen del programa (de competencia social)", a *Cuadernos de Pedagogía*, no. 324, pp. 44-45.
- Giménez Romero, C. (2001) "Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural", a *Migraciones*, no. 10.
- Gràcia de, S.; Elboj, C. (2005) "La educación secundaria en comunidades de aprendizaje. El caso de Aragón", a *Educar*, no. 35, pp.101-110.
- Hendry, (2010) "Mediation in Schools: Tapping the potential", a *International Journal of School Disaffection*, vol. 7 no. 1 pp. 26-32.
- Hendry, (2009) *Building and restoring respectful relations in schools. A guide to restorative practice*, London: Routledge.
- Hopkins, B. (2004) *Just schools. A whole school approach to restorative justice*, London: Kingsley.
- Hursh, D. (2005) "Neo-liberalism, markets and accountability: transforming education and undermining democracy in the United States and England", a *Policy Futures in Education*, vol.3 no.1, pp.3-15.
- Kane, J., G. Lloyd, G. McCluskey, S. Riddell, J. Stead, and E. Weedon, (2007) *Restorative practices in Scottish schools*, Edinburgh: Scottish Executive.
- Karp, D. R., & Breslin, B. (2001). "Restorative justice in school communities", a *Youth & Society*, Vol. 33 no. 2, pp. 249-272.
- James, D. (2008). *Elegint contra el sentit comú? Avantatge i experiència de la classe mitjana blanca a les escoles de secundària britàniques urbanes ordinàries*. Fundació Jaume Bofill, seminari sobre elecció de centre escolar 9 i 10 setembre 2008. No publicat.
- Johnson, D. W. (1998) "Teaching students to manage intercultural conflicts constructively", a *Intercultural education*, no.9, 2, pp.155-163.
- Led, P. (2003) "Implantación institucional", a *Cuadernos de Pedagogía*, no.324 pp. 6-67. (Monográfico Mediación en la escuela).
- Led, P. (2005) "La mediación escolar: un modelo institucional", a Bosch, J. M. (Ed.) *Anuario Justicia Alternativa*, 6. Barcelona: Tribunal Arbitral de Barcelona.
- Led, P. (2007) "Convivència i Mediació. El Programa de Convivència i Mediació Escolar del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya", a *Fòrum. Revista d'Organització i Gestió Educativa*, no. 14.
- Lederarch, J. P. (1997) *Building Peace: Sustainable Reconciliation in Divided Societies*. Washington: United States Institute of Peace Press.

- Levitas, R. (2005) *The inclusive society? Social exclusion and new labour*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Llevot, N. (2004) "Conflictos culturales y mediación: el ejemplo de Catalunya", a *Revista de Educació*, no.334, pp.415-430.
- Lloyd, G.; McCluskey, G, et al. (2007) *Restorative practices in three Scottish councils*. Edinburgh: Scottish Executive.
- Martin, E (dir.) (2006). *Convivencia y conflicto en los centros educativos*. País Vasco: Institución del Ararteko.
- Martínez-Otero, V. (2001). "Convivencia escolar: problemas y soluciones", a *Revista Computense de Educación* vol.12 no.1, pp. 295-318.
- Maxwell, J. (2007) "Mediation in the schools: Self-regulation, self-esteem, and self-discipline", a *Conflict Resolution Quarterly*, vol. 7 no. 2, pp. 149-155.
- McCluskey, G. (2010) "Restoring the possibility of change? A restorative approach with troubled and troublesome young people", en *International Journal of School Disaffection*, vol. 7 no. 1 pp. 19-25.
- McCluskey, G., Lloyd, G., Kane, J., Riddell, S., Stead J., Weedon, E. (2008) "Can restorative practices in schools make a difference?", a *Educational Review*, Vol. 60, no. 4, pp. 405-417.
- Munné, M.; McCragh, P. (2006). *Els 10 principis de la cultura de mediació*. Barcelona: Editorial Graó.
- Olweus, D. (2004). *Conductas de acoso y amenazas entre escolares*. Madrid: Morata.
- Olweus, D. (1983). "Stability of aggressive reaction patterns in males: A review", a *Psychological Bulletin*, no. 86, pp. 852-875.
- Olweus, D. (1979). *Agression in the schools: Bullies and whipping boys*. Washington D.C.: Hemisphere.
- Oñederra, J.A. (2004). *El maltrato entre iguales. Bullying en Euskadi*. Facultad de Psicología de la U.P.V. [www.isei-ivei.net](http://www.isei-ivei.net)
- Ortega, R. (coord). (2000). *Educación la convivencia para prevenir la violencia*. Madrid: Antonio Machado Libros.
- Ortega, R; Del Rey, R. (2001). "Aciertos y desaciertos del proyecto Sevilla antiviolencia escolar (SAVE)", a *Revista de Educación*, no.324, pp. 253-270.
- Ortiz Cobo, M. (2006). "La mediación intercultural en contextos escolares: reflexiones acerca de una etnografía escolar", a *Revista de Educación*, no.339, pp.563-594.
- Pàmies, J. (2006) *Dinámicas escolares y comunitarias de los hijos e hijas de familias inmigradas de la Yebala en la periferia de Barcelona*. Tesis Doctoral, UAB.
- Pérez Crespo, Mª J. (2003). "La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas", a *Educación y Futuro*, no.8, pp.91-100.
- Ponferrada, M. (2008) *Chicas y poder en la escuela. Identidades académicas, sociales y de género entre jóvenes de la periferia*. Tesis Doctoral, UAB.
- Ponferrada, M. Carrasco, S. (2010) "Togetherness, coexistence or confrontation. The impact of school climate and culture on peer-to-peer social relations in Catalonia", a *Mediterranean Journal of Educational Studies*, 15 (1), pp. 44-60.
- Ponferrada, M.; Carrasco, S. (2008) "Climas escolares, malestares y relaciones entre iguales en las escuelas catalanas de secundaria", a *Revista d'Estudis de la Violència*, no. 4.
- Potts, A. (2006) "Schools as dangerous places", a *Educational Studies*, Vol. 32, no. 3, pp. 319-330.
- Rey, R. (dir.). (2003). *Encuesta sobre las relaciones de convivencia en los centros escolares y en la familia*. Madrid: Centro de Innovación Educativa CIE-FUHEM/IDEA.
- Rodríguez Muñoz, V. M. (2007). "Concepciones del alumnado de educación secundaria obligatoria sobre la convivencia en los centros educativos", a *Revista de Educación*, no.343, pp.453-475.
- Rubio Prado, R. (2007). "Prevenir para mejorar la convivencia", a *Cuadernos de pedagogía* no.364, pp. 48-51.
- Segura, M. (2003) "Un programa de competencia social", en *Cuadernos de Pedagogía*, no. 324, pp. 46-50.
- Serra, C. (2006). *Identitat, racisme i violència. Les relacions interètniques en un institut de secundària*. Vic: EUMO.



- Serra, C. (2003) "Conflicto y violencia en el ámbito escolar. Más allá del mito de los jóvenes violentos", a *Jóvenes. Revista de Estudios sobre Juventud*, vol. 2, no. 19, pp. 48-61.
- Síndic de Greuges de Catalunya (2006). *Informe extraordinari: convivència i conflicte als centres educatius*. Barcelona: Síndic de Greuges de Catalunya.
- Soto, V. et al. (2003) "Experiencias de Primaria: Convivir dentro y fuera del aula. Relacionarse con los demás", a *Cuadernos de Pedagogía*, no. 324, pp. 51-55.
- Stevahn, L. (2004) "Integrating conflict resolution training into the curriculum", a *Theory Into Practice*, vol. 43, no. 1, pp. 50-58.
- Suárez, M. (2003) "Adaptación del programa para niños y niñas sordos", a *Cuadernos de Pedagogía*, no. 324, pp. 63-65.
- Thorsborne, M.; Cameron, L., (2001) "Restorative justice and school discipline: mutually exclusive?", a Heather Strang & John Braithwaite, eds., *Restorative justice and civil society*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, pp. 180-194.
- Torrego, J. C. Coord. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Editorial Graó.
- Valencia, R. (1997) *The evolution of deficit thinking. Educational thought and practice*. Stanford Series in Education & Public Policies, London. Falmer Press.
- Varela, A. (2006) "Plataforma 0-18 para la red educativa pública de Nou Barris", a *Aula de Innovación Educativa*, no. 152, versión electrónica.
- Viñas, J. (2004) *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.

## Notes

- 1 Originàriament es va inspirar en una adaptació, iniciada a la Comunitat Autònoma de Canàries, del programa *Think aloud*, dissenyat per Mary Ann S. Bash & Bonnie W. Camp, basat en els treballs duts a terme per Ross (vegeu Bibliografia).
- 2 Amb l'excepció de la mediació penal, que es realitza de manera paral·lela a un judici i en la qual el jutge té la capacitat de decidir si dóna per vàlids els acords obtinguts en el procés de mediació.
- 3 L'encàrrec conjunt del Síndic de Greuges de Catalunya (Defensor del Menor) i l'Ararteko del País Basc l'any 2006 per a elaborar la recerca base dels informes explicitava la perspectiva de convivència i confrontació *entre iguals* als centres educatius, encara amb la inèrcia de la preocupació pel *bullying*. Els resultats a Catalunya, però, van mostrar que aquesta perspectiva era limitadora i que la perspectiva del clima de centre ampliava la comprensió del fenomen.
- 4 Aquí no ens estem referint a les situacions que poden derivar en responsabilitats civils dels responsables dels centres i que assenyalen les escoles com *llocs perillosos*, en la línia que descriu Potts (2006). Amb tot, una part creixent dels conflictes pot encaixar en aquesta perspectiva a mesura que els pares i l'administració deleguen més atribucions i tasques a l'escola, però també a mesura que tant pares com alumnes se situen progressivament en posicions de reclamar responsabilitats respecte dels drets que consideren desatesos o vulnerats, al marge dels aspectes jurídics clarament establerts.
- 5 Aquest estudi no ha abordat aquest tipus de conflicte, que correspondria en part a l'àmbit de les relacions amb l'administració, tot i que en moltes ocasions se n'ocupa el propi Departament d'Educació per mitjà de la Unitat de Suport a la Convivència Escolar, com es veurà més endavant.
- 6 El text més ampli del qual parteix, publicat significativament al *International Journal of Educational Disaffection*, és una síntesi de la seva obra de 2009, el títol de la qual es pot traduir com 'Construir i restaurar relacions de respecte a les escoles' (vegeu Bibliografia).
- 7 En aquest sentit, adverteix del risc que comporta la temptació de generalitzar les "mediacions espontànies" per part del professorat, si bé les habilitats per intervenir de forma immediata en disputes o baralles es veuen altament beneficiades per la formació en mediació.

- 8 Un dels factors clau que aporta la recerca sobre desigualtats educatives és la identificació dels processos educatius obstaculitzats pel que es coneix com la perspectiva del dèficit, en especial en contextos de diversitat cultural. Un dels textos clàssics més destacats sobre la qüestió és la compilació de Richard Valencia (1997).
- 9 “Saber com resoldre conflictes amb habilitats i gràcia proporcionarà a l'alumnat “un avantatge de desenvolupament” i incrementarà el seu èxit acadèmic i les seves trajectòries futures, millorarà la qualitat de les seves relacions amb amics, col·legues i família i, de forma general, potenciarà la seva felicitat al llarg de la vida” (Traducció de les autores).
- 10 Al Regne Unit coexisteixen tres variants relativament independents del sistema educatiu: el d'Anglaterra i Gal·les, el d'Irlanda del Nord i el d'Escòcia, amb força autonomia.
- 11 “Catalunya és la comunitat autònoma que més ha difós i facilitat l'aplicació del programa a les aules. Després d'introduir-se com a formació permanent del professorat de secundària, es va crear un equip de formadors i es va estendre als mestres de primària. En sis anys, gairebé 7.000 docents han treballat al programa en més de mil escoles i instituts catalans.” Led, P. (2003) “Implantación institucional” a *Cuadernos de Pedagogía*, 324. Tema del mes: Aprender a relacionarse, pp. 66-67. Document de presentació del programa <http://www.xtec.cat/innovació/convivencia/pdf/convivencia.pdf>
- 12 Les dades proporcionades per la USCE no diferencien, encara, els Serveis territorials de Catalunya Central, creats el curs 2008-2009. Agraïm a Susanna Dols la confecció de les dades que ens ha proporcionat i que han estat utilitzades en aquest capítol.
- 13 Per conèixer amb detall el funcionament de la USCE vegeu DIAGRAMA 5, de l'apartat 3.1 d'aquest capítol.
- 14 Entenem que la diferència del nombre total de casos i la suma dels casos atesos a la unitat i als centres es deu al fet a que un mateix cas pot requerir atencions a diverses localitzacions.
- 15 Alguns resultats específics d'aquest abordatge es referiran indirectament al llarg del capítol, però formaran part d'una altra publicació que permeti presentar-los amb tota la seva extensió, aprofundint en el coneixement de les *motivacions que porten a interessar-se per la mediació escolar i introduir-la*, les *percepcions sobre els seus avantatges i inconvenients*, les *estratègies per intentar que doni fruit i les dificultats que es presenten a la pràctica*.
- 16 Recordem que fins ara la participació del Departament ha consistit fonamentalment en oferir la formació inicial als centres per tal de donar les eines necessàries per iniciar un servei de mediació escolar, sense exigir ni garantir la implantació real d'aquest servei ni el seu grau de compromís o funcionament. Per tant, la informació disponible es limita al nombre de centres que tenen o han tingut aquest programa. La vigència de l'adscripció al Programa ha estat de tres anys, durant els quals els centres han hagut de realitzar una memòria anual explicant les actuacions realitzades, de les quals no es realitza un buidatge sistemàtic.
- 17 Vegeu el guió del Qüestionari sobre la Mediació a l'Àmbit Escolar a l'annex de la publicació.
- 18 És per això que en les dades bàsiques del centre i altres preguntes relatives a mediació es demanava la composició d'alumnat segon el seu origen diferenciant entre alumnat autòcton majoritari, alumnat estranger i alumnat autòcton d'ètnia gitana. La inclusió d'aquesta darrera categoria vol corregir la invisibilitat històrica d'aquest col·lectiu en la recerca en ciències socials.
- 19 En aquest apartat, hem descartat el tractament de les dades desagregades corresponents a l'alumnat d'ètnia gitana atès que si bé les dades de l'alumnat total no presenten problemes, les respostes corresponents a les funcions d'alumnat mediador mostren incongruències internes en les respostes d'un nombre no menyspreable de centres.
- 20 Considerem que l'àmbit de la mediació escolar inclou tots els processos de resolució de conflictes entre membres de la comunitat educativa en els quals hi intervingui la institució escolar, en la mesura que els conflictes que hi apareixen afecten el clima intern del centre i les relacions entre els seus membres, tot i que succeeixin a fora. Per exemple: conflictes entre famílies i professorat, entre famílies i administració en relació a l'escola, entre professorat i administració, temes interculturals, etc.
- 21 S'ha respectat íntegrament el redactat dels casos tal com els ha proporcionat la USCE.
- 22 S'ha respectat íntegrament el redactat dels casos tal com els ha proporcionat l'ET6.
- 23 Aquest tercer cas només presenta el context d'un dels casos del Capítol 10, Justícia Restaurativa, 2.3. “El perfil del mediador. Funcions”. Es pot consultar allà en tota la seva extensió atès que il·lustra esplèndidament una situació molt interessant tant per l'ET6 com per l'ET7.